

Hannu Hautanen ja Jaana Savilampi

RESTONOMIKOULUTUKSEN VAIKUTUS OULUN SEUDUN MATKAILUSSA

Case: Matkailun palveluliikeosaamisen kehittäminen Oulun seudulla -hanke

Opinnäytetyö  
Kajaanin ammattikorkeakoulu  
Matkailu-, ravitsemis- ja talousala  
Matkailun koulutusohjelma  
Kesä 2014



Koulutusala Matkailu-, ravitsemis- ja talousala	Koulutusohjelma Matkailun koulutusohjelma
Tekijä(t) Hannu Hautanen & Jaana Savilampi	
Työn nimi RESTONOMIKOULUTUKSEN VAIKUTUS OULUN SEUDUN MATKAILUSSA Case: Matkailun palveluliikeosaamisen kehittäminen Oulun seudulla -hanke	
Vaihtoehtoiset ammattiopinnot	Ohjaajat Margit Leskinen, Pekka Oikarinen & Mika Pietarinen  Toimeksiantaja Kajaanin ammattikorkeakoulu
Aika Kesä 2014	Sivumäärä ja liitteet 53 + 3
<p>Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää Matkailupalveluliiketoimintaosaamisen kehittäminen Oulun seudulla –koulutushankkeen onnistumista ja sen vaikutuksia Oulun seudun matkailuun. Työn tilaajana ja toimeksiantajana oli Kajaanin ammattikorkeakoulu, joka toimi myös koulutushankkeen hallinnoijana.</p> <p>Tutkimuksen kohderyhmänä olivat restonomitutkintoon tähtäävässä matkailun koulutusohjelmassa opiskelleet opiskelijat, hankkeessa mukana olleet yhteistyökumppanit ja Oulun seudun matkailuyritykset. Tutkimukseen valituilla elinkeinon edustajilla oli selkeä yhteys koulutushankkeeseen, joko opiskelijoiden tekemien harjoittelujaksojen, projekti- tai opinnäytetöiden toimeksiantojen kautta. Aineiston keruumenetelmänä käytettiin lomakehaastattelua ja kysymykset räätälöitiin kunkin kohderyhmän roolin mukaisesti.</p> <p>Tutkimuksesta saatujen tulosten perusteella koulutushanke oli onnistunut ja saavutti pää tavoitteensa sekä omalta osaltaan tukee matkailupalveluliiketoiminnan kehittämistä Oulun seudulla.</p> <p>Oulun seutu kasvukeskuksena tarvitsee myös matkailu-, ravitsemis- ja talousalan monipuolisia ammattilaisia, jotka omalta osaltaan vievät alueen kehitystä eteenpäin tiiviissä yhteistyössä matkailualan yritysten kanssa. Ammattikorkeakoulussa tehtävä soveltava tutkimus koettiin erittäin hyödylliseksi sekä käytännönläheiseksi ja sitä tarvitaan myös tulevaisuudessa. Tämän tutkimuksen tuloksia tullaan hyödyntämään hankkeen loppuraportoinnissa ja tiedottamisessa sekä uusien koulutushankkeiden suunnittelussa.</p>	
Kieli	suomi
Asiasanat	koulutus, matkailu, hanketoiminta, aluekehitys
Säilytyspaikka	<input checked="" type="checkbox"/> Verkkokirjasto Theseus <input type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjasto

School Tourism	Degree Programme Degree Programme in Tourism
Author(s) Hannu Hautanen & Jaana Savilampi	
Title Development of Tourist Service business skills in Oulu region	
Optional Professional Studies	Commissioned by Kajaani University of Applied Science  Instructor(s) Margit Leskinen, Pekka Oikarinen & Mika Pietarinen
Date Summer 2014	Total Number of Pages and Appendices 53 + 3
<p>Aim of this thesis was to study the impact and accomplishments of an educational project called "Tourist Service business skills development in Oulu region". Results will be used in the project's final report and on preparation and planning for future educational projects. Kajaani University of Applied Sciences was the project manager and also commissioned the thesis.</p> <p>The target groups of the research were students who participated to the educational project and partners operating in tourism sector and local tourism businesses. Selected industry representatives had a connection to the training project through internships, project works or thesis made by students. The method used in research was a semi-structured interview form but the questions were tailored to each target group individually.</p> <p>According to the results this training program was successful and achieved its main objectives and supports of the tourism sector development in the Oulu region.</p> <p>The Oulu region as an economic growing area needs also a wide range of professionals from multiple competence areas who contribute to the development in close collaboration with the tourism companies. Practical research such is used in University of practical sciences was considered to be very useful approach and should be used also in the future. Results of this study will be used in the final report of the project as well as in project planning of new educational projects.</p>	
Language of Thesis	Finnish
Keywords	education, tourism, project cycle management
Deposited at	<input checked="" type="checkbox"/> Electronic library Theseus <input type="checkbox"/> Library of Kajaani University of Applied Sciences

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 KÄSITTEET	3
2.1 Hanke ja projekti	3
2.2 Strategia	6
2.3 Matkailu	6
2.3.1 Matkailun määritelmiä	7
2.3.2 Matkailijat	7
2.3.3 Matkailun vetovoimatekijät	8
2.3.4 Matkailunähtävyydet	9
3 EU:N RAKENNERAHASTOT JA KOULUTUKSEN MERKITYS ALUEKEHITYKSESSÄ	11
3.1 EU:n rakennerahastot vuosina 2007 - 2013	11
3.2 Manner-Suomen ESR-ohjelma	12
3.3 Pohjois-Suomen suuralue	13
3.4 Koulutuksen merkitys aluekehityksessä	14
4 OULUN SEUDUN MATKAILUN NYKYTILA	16
4.1 Oulun matkailuorganisaatiot	17
4.1.1 Pohjois-Pohjanmaan liitto ja matkailutoimikunta	17
4.1.2 BusinessOulu	18
4.1.3 Oulun Matkailu Oy	18
4.2 Matkailustrategiat	19
4.2.1 Pohjois-Pohjanmaan matkailustrategia	19
4.2.2 Oulun seudun matkailun Master-Plan 2020 -suunnitelma	20
4.2.3 Oulun seudun matkailustrategian päivitys 2020 ja toimenpideohjelma 2014–2020	21
5 MATKAILUPALVELULIIKETOIMINTAOSAAMISEN KEHITTÄMINEN OULUN SEUDULLA –HANKE	23
5.1 Hankkeen tarve	23
5.2 Hankkeen tavoitteet	24
5.3 Hankkeella saavutetut tulokset	25

6 TUTKIMUSTEHTÄVÄ	26
6.1 Tutkimusmenetelmä	26
6.2 Aineiston hankinta	27
6.3 Aineiston käsittely ja analysointi	28
7 TUTKIMUKSEN TULOKSET	29
7.1 Yhteistyökumppanit	29
7.1.1 Kehitystarpeet	29
7.1.2 Yhteistyö ja koulutus	30
7.1.3 Koulutuksen hyödyt	31
7.1.4 Oulun alueen matkailuseminaarit	32
7.1.5 Yhteistyökumppaneiden palaute	33
7.2 Opiskelijat	34
7.2.1 Ennakko-odotukset	34
7.2.2 Urakehitys ja työllistyminen	35
7.2.3 Tulevaisuuden suunnitelmat	38
7.2.4 Työmäärien suunnittelu	39
7.2.5 Kansainvälisyys	41
7.2.6 Kehitysehdotukset	42
8 JOHTOPÄÄTÖKSET	45
8.1 Koulutuksen onnistuminen	45
8.2 Tulevaisuuden näkymät	46
8.3 Kehittämisen kohteet	47
8.4 Yhteistyön parantaminen	47
9 POHDINTA	48
LÄHTEET	50
LIITTEET	

## 1 JOHDANTO

Tutkimuksen aihepiiri käsittelee hankkeena Oulussa toteutetun Kajaanin ammattikorkeakoulun matkailun koulutusohjelman restonomikoulutusta. Tutkimusaihe on ”Restonomikoulutuksen vaikutus Oulun seudun matkailussa” Case: Matkailun palveluliikeosaamisen kehittäminen Oulun seudulla -hanke. Teema muotoutui matkailualan restonomikoulutuksen lehtorin ja hankkeen projektipäällikön Pekka Oikarisen ehdotuksesta.

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Kajaanin ammattikorkeakoulu, joka myös hallinnoi koulutushanketta. Kajaanin ammattikorkeakoulun toimintaa ohjaava visio on olla Suomen tekevin korkeakoulu ja se on profiloitunut voimakkaasti aluekehitykseen. Kajaanin ammattikorkeakoulun tehtävänä on edistää Pohjois- ja Itä-Suomen kehittymistä sekä toimijoiden välistä yhteistyötä. Matkailunpalveluliiketoimintaosaamisen kehittäminen Oulun seudulla -hanke oli Kajaanin ammattikorkeakoulun ja Oulun seudun ammattikorkeakoulun välinen koulutusyhteistyö. Kajaanin ammattikorkeakoulun opetushenkilöstö vastasi koulutusohjelman ammatillisista opintojaksoista ja Oulun seudun ammattikorkeakoulun opetushenkilöstö liiketaloudellisten kokonaisuuksien opettamisesta. (Kajaanin ammattikorkeakoulu 2014; Rakennerahastotietopalvelu 2007b.)

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia Matkailun palveluliiketoimintaosaamisen kehittäminen Oulun seudulla -koulutushankkeella saavutettuja hyötyjä ja koulutuksen vaikutuksia Oulu seudun matkailuelinkeinolle sekä koulutushankkeessa opiskelleiden aikuisopiskelijoiden opiskelukokemuksia ammattikorkeakoulututkintoon tähtäävässä matkailun koulutusohjelmassa. Tutkimuksen tavoitteena oli kartoittaa matkailuelinkeinon osalta hankkeen tiedottamista, työharjoittelujen ja opinnäytetöiden tuomia konkreettisia hyötyjä sekä tulevaisuuden työllisyysmahdollisuuksia alan yrityksissä ja julkisella sektorilla. Opiskelijoiden osalta tutkimuksen tavoitteena oli selvittää urakehitystä, työllistymistä ja mahdollisia jatko-opintosuunnitelmia.

Tutkimustulosten mukaan Oulun seudun matkailu tarvitsee vielä paljon kehittämistä niin asenteellisella kuin konkreettisella tasolla. Yhtenä tärkeimmistä kehittämiskohteista matkailualan yrittäjät mainitsivat yritysyhteistyön ja verkostoitumisen parantamisen maakunnan sisällä, myös aktiivisuus myynnissä, markkinoinnissa ja tuotteistamisessa vaatii vielä paljon kehittämistä ja ammattitaitoista henkilökuntaa. Tutkimuksen mukaan opiskelijat olivat tyytyväisiä koulutuksen korkeatasoiseen sisältöön ja tutkinnosta he uskovat hyötyvänsä pyrkiessään uralaan vaativampiin tehtäviin. Tutkinnon suorittamisen myötä myös lisääntyvät jatkokoulutusmahdollisuudet nähtiin koulutuksen tuomina konkreettisina hyötyinä.

## 2 KÄSITTEET

Tämän luvun tarkoituksena on avata opinnäytetyössä käytettäviä käsitteitä. Käsitteistä perehdytään *hankkeeseen ja projektiin, strategiaan ja matkailuun*.

### 2.1 Hanke ja projekti

Sana projekti on peräisin latinasta ja tarkoittaa ehdotusta tai suunnitelmaa. Suomen kielessä sanan projekti synonyymina käytetään sanaa hanke. Yleensä hankkeella kuitenkin viitataan laajempaan työkokonaisuuteen ja se voi koostua useista projekteista. (Ruuska 2007, 18.) Silfverberg määrittelee projektin eli hankkeen tavoitteiltaan selkeästi määritellyksi aikataulutetuksi tehtäväkokonaisuudeksi, jonka toteuttamisesta vastaa projektia varten perustettu organisaatio etukäteen määriteltujen resurssien avulla (Silfverberg 2007, 21). Euroopan komission hankeohjeistuksen mukaan hankkeella tarkoitetaan toimintojen sarjaa, joiden kautta ennalta määritellyt tavoitteet pyritään saavuttamaan. Tavoitteiden lisäksi hankkeelle määritellään budjetti ja aikataulu, joiden puitteissa hanketta toteutetaan. (Project cycle management guidelines 2004, 8.) Jokainen projekti on ainutkertainen, tavoitteiden pohjalta määritelty prosessi, jossa on joukko ihmisiä ja muita resursseja, jotka on tilapäisesti koottu yhteen suorittamaan tiettyä tehtävää. Vaikka hankkeilla ja projekteilla pyritään yleensä pitkäaikaisiin parannuksiin tai luomaan kestävää pohjaa uusille toiminnoille on itse projektivaihe kertaluontoinen ja kestoltaan rajattu. (Ruuska 2007, 19; Silfverberg 2007, 22.)

Projektitoiminnan malli on alun perin kehitetty tehostamaan erilaisten investointien toteuttamista. Nykyään projektitoiminnan mallia käytetään hyvin toisentyypisiin tilanteisiin ja hankkeet voidaankin jakaa viiteen perustyyppiin:

- Investointihankkeet
- Kehittämishankkeet
- Tutkimushankkeet



- Selvityshankkeet
- Produktiohankkeet.

Hanketyypit eroavat toisistaan hankkeen perusrajaukseen tarvittavan suunnittelun määrässä. Kehittämishankkeissa suunnittelun oleellisin osa liittyy hankerajaukseen ja tavoitteiden määrittelyyn, kun taas muissa hanketyypeissä voidaan suoremmin edetä hankkeen toteutustavan määrittelyyn, työsuunnitteluun, organisointiin ja resursointiin. (Silfverberg 2007, 22.)

Projektin yhtenä haasteena on sen onnistunut lopettaminen ja projektivaiheen jälkeinen jatkumo kestäväällä pohjalla. Projektin tavoitteita voidaan kuvata kolmitasoisien määrittelyn kautta: kehitystavoitteella kuvataan sitä parannusta, joka pyritään saamaan aikaan hankkeen hyödynsaajien kannalta, välittömillä tavoitteilla kuvataan hankkeen konkreettista lopputulosta sekä hankkeelle määriteltävät hankkeella luotavat konkreettiset tuotokset. (Silfverberg 2007, 29.)

Kehittämishankkeissa on oleellista, ettei hanke johda tilanteeseen, jossa kehitettävä toiminta jää riippuvaiseksi projektista ja sen rahoituksesta. Hankkeessa kehitetyt toimintamallit olisi saatava siirrettyä ennen hankkeen päättymistä hankkeenvaiheen jälkeisestä toiminnasta vastaavan pysyvän organisaation toiminnaksi. Tutkimus- ja kehittämishankkeissa on oleellista, että työn tulokset ovat hyödynnettävissä jatkoprosesseissa muun muassa uuden kehittämisprosessin lähtökohdana tai yhteiskunnallisessa keskustelussa käytettävänä pohjatietona. (Silfverberg 2007, 31.)

Hankeprosessiin kuuluu kolme tärkeää arviointiprosessia, hankkeen toteutettavuuden etukäteisarviointi, hankkeen aikainen seuranta ja sisäinen arviointi sekä laajoissa ja pitkäkestoisissa hankkeissa ulkoinen arviointi eli evaluointi. Evaluoinnilla pyritään parantamaan arvioitavan toiminnan laatua, vaikuttavuutta ja tehokkuutta. Sillä pyritään myös varmistamaan toiminnan avoimuus ja tuottamaan tietoa päätöksentekijöille, hanketoteuttajille ja muille kiinnostuneille tahoille. Evaluatiot voidaan jakaa kahteen perustyyppiin:

- Projektin aikana tehtävä väliarviointi, jonka tavoitteena on tuottaa näkemyksiä hankkeen jatkokehittämiseen. Väliarvioinnin tuloksia voidaan suoraan hyödyntää projektin työsuunnitellussa, ja se on hankkeen itsensä kannalta hyödyllisin evaluointityyppi.
- Loppuarviointi, jonka tavoitteena on todentaa projektin vaikuttavuus ja tulokset sekä arvioida saatuja kokemuksia uusien projektien tai prosessien pohjaksi. Loppuarviointi ei enää hyödynnä itse projektia, koska sen huomioita ei enää voida hyödyntää hankkeessa. Myös tulosten kestävyysarviointi on liian aikaista, koska tällöin ei vielä voida todentaa hankkeen pitkäaikaisvaikutuksia eikä kestävyttä.

Jälkiarvioinnin tavoitteena on tuottaa laajempaa näkemystä kehitysprosessien onnistumisesta ja vaikuttavuudesta. Projektikohtaisia jälkiarviointeja tehdään hyvin harvoin, koska niille ei voida varata rahoitusta projektibudjettiin, sillä jälkiarviointi tehdään vasta 4 – 5 vuotta projektin päättymisen jälkeen. (Silfverberg 2007, 120 - 121.)

Hankkeen arviointi voidaan toteuttaa usealla eri tavalla, yleisintä on toteuttaa kertaluontoinen arviointi, johon yleensä palkataan riippumaton asiantuntijataho. Arviointi voidaan toteuttaa myös jatkuvana prosessina, jolloin hankkeeseen palkataan sen alusta lähtien seurantatutkimuksen tekijä. Ulkoisen ja itsearviointin välimuotona voidaan tehdä myös ohjattu itsearviointi. Menetelmän etuna on sen keveys, ja se tukee erittäin hyvin projektin omaa oppimista. Evaluaatiotyyppisen tarkastelun voi tehdä myös hankekumppaneiden välisenä vertaisarviointina. Vaikka kumppaneiden välinen vertaisarviointi ei täytäkään riippumattomuuden vaatimusta, se voi olla opettavainen prosessi ja vahvistaa hankkeessa kehitettävän verkoston yhteistyötä. (Silfverberg 2007, 121 - 122.)

## 2.2 Strategia

Strategia-sanan alkuperä tulee kreikankielen sanasta stratigos ja tarkoittaa kenraalia. Stratigos pitää sisällään sanat stratos eli armeija ja agen eli johtaa. Strategisen näkemyksen todetaan syntyneen sodankäynnin johtamisen välineeksi Antiikin aikana. Oppia sovellettiin kilpailuedun saavuttamiseksi vastustajasta, mutta strategialla oli jo tuolloin olemassa muitakin tavoitteita ja arvoja, kuten rauhan ja puolueettomuuden säilyttäminen. (Karlöf 2004, 19.)

Strategia on ikuinen kehittämisprosessi, ja se syntyy strategiasuunnittelun tuloksena. Muuttuvassa toimintaympäristössä strategia on yrityksen tai organisaation tietoinen valinta tavoitteiden ja suuntaviivojen määrittelyssä. Strategia antaa vastauksen kysymyksiin miksi ja mitä, kun taas operatiivinen toiminta kertoo, miten asiat tehdään. Strategiassa on kysymys valintojen tekemisestä, mihin kehityssuuntaan halutaan mennä. Strategia on yleensä hyvin käytännönläheinen ja monivaiheisen prosessoinnin tulos. Strategiatyön tärkeimpiä osia ovat menneisyys, nykyisyys, ulkomaailma, tulevaisuus, muutosvaatimukset, toteutus ja seuranta. Näiden pohjalta rakennetaan looginen prosessi, joka käsittää edellä mainitut kohdat ja saa aikaan näkemyksen toiminnan kehittämisestä. Strategiat laaditaan 3 – 5 vuoden aikaväleillä, ja yleensä strategian uudistaminen sekä työstäminen ovat lähtöisin kehittämistarpeista. (Karlöf 2004, 33 - 34.)

## 2.3 Matkailu

Matkailu on merkittävä taloudellinen tekijä ja voima maailman taloudessa. Se on kasvanut jatkuvasti 1950-luvulta saakka huolimatta maailmaa järkyttäneistä kriiseistä, kuten terrori-iskuista, sodista tai SARS- ja lintuinfluenssaepidemioista. Huolimatta matkailusektorin huomattavasta kasvusta ja sen merkityksestä maailman taloudelle, turismia ei vielä pidetä vakavasti otettavana toimialana tai akateemisen tutkimuksen kohteena. Syynä tähän on se, että matkailu on vielä iältään suhteellisen tuore ala, jota vielä piinaavat useat piintyneet harhaluulot. Muutos tähän on kuitenkin pikkuhiljaa tulossa, kun tutkimustietoa, alaan erikoistunut-

ta ammattikirjallisuutta ja valtioiden tunnustusta matkailualalle tulee jatkuvasti lisää. (Cooper, Fletcher, Fyall, Gilbert & Wanhill 2008, 3.)

Vastoin yleisiä käsityksiä suurin osa matkoista tehdään kotimaassa omalla autolla. Matkat lentokoneella ulkomaisiin lomakohteisiin ovat huomattavassa vähemmistössä. Tämä johtuu siitä, että matkailuun lasketaan kaikki matkat kotimaassa ja ulkomailla mukaan lukien loma-, työ-, kokous- ja kongressi- sekä koulutusmatkat. Tästä johtuen työllistyminen matkailualalla ei tarkoita runsasta matkustamista työntekijälle, koska suurin osa matkailualan työpaikoista on majoitus- ja ravitsemusalalla toimivissa pienissä ja keskisuurissa yrityksissä. Matkailu on monimutkainen ja monialainen elinkeino, joten tutkimustyö ja tarkka suunnittelu ovat yrityksen menestymisen kannalta elintärkeitä. (Cooper ym. 2008, 4.)

### 2.3.1 Matkailun määritelmiä

Käsitteellisen määritelmän mukaan matkailu on sitä, että henkilö on normaalin ympäristönsä ulkopuolella enintään yhden vuoden vapaa-aikaa viettäen tai työn takia. Tämän jälkeen kohteessa pysymisen katsotaan olevan asumista eikä matkailua. Käytännöllisesti katsoen ja tilastoinnin helpottamiseksi matkailulle on annettu myös tarkempia määritelmiä, jotta erilaiset matkailun muodot saadaan tarkemmin eroteltua toisistaan. Matkan vähimmäiskesto on määritetty yhteen vuorokauteen, jotta päivämatkailijat ja yöpyjät voidaan erottaa toisistaan. Enimmäismäärä on edellä mainittu yksi vuosi. Matkan tarkoitus on määriteltävä useammassa kategoriassa kuin ”työ- ja huvimatka”. Henkilön katsotaan siirtyvän niin sanotun normaalin ympäristönsä ulkopuolelle ja muuttuvan matkailijaksi, kun hän on vähintään 160 kilometrin eli sadan mailin päässä kotoaan. (Cooper ym. 2008, 11–12.)

### 2.3.2 Matkailijat

Matkailijat ovat erittäin heterogeeninen ryhmä, joten keskiverto matkailijan määrittäminen on hankalaa. Heidät voidaan kuitenkin helposti jakaa kahteen perus-

ryhmään, riippuen heidän matkansa luonteesta. Ensimmäisessä ryhmässä määritellään matkailijat matkakohteen mukaan kotimaan ja ulkomaan matkailijoihin. Vaikka määritelmä vaikuttaa yksinkertaiselta, ei se ole täysin aukoton, sillä useissa osissa maailmaa, esimerkiksi Euroopan Unionin alueen sisällä, kansalaisten ei välttämättä tarvitse käydä läpi rajatarkistuksia eikä viisumeita tarvita. EU:ssa on käytössä yhteisvaluutta, joten rahan vaihtoakaan ei tapahdu. Sama tilastointia hankaloittava seikka koskee myös kotimaan matkailua. (Cooper ym. 2008, 15.)

Toinen määritelmä on matkan tarkoitus, joka on jaettu kolmeen ryhmään. Ensimmäinen ryhmä on virkistys ja vapaa-aika, johon kuuluu loma-, urheilu- ja kulttuurimatkailu sekä ystävien ja sukulaisten luona vierailu. Toinen ryhmä on muu matkan tarkoitus, joka sisältää opinto- ja terveysturmatkailun. Kolmas ryhmä on liike- ja työmatkat, joihin lasketaan myös kokous-, kongressi-, virka- ja kannustinmatkat. Pelkän tilastoinnin lisäksi näitä tietoja hyödynnetään myös matkailun markkinoinnissa ja palveluiden hinnoittelussa. (Cooper ym. 2008, 15.)

### 2.3.3 Matkailun vetovoimatekijät

Matkailun vetovoimatekijöiksi kutsutaan asioita, jotka houkuttelevat matkailijoita kohteeseen. Ne voivat olla luontoon, kulttuuriin, elämäntapaan tai historiaan liittyviä. Myös se, mitä matkailija voi kohteessa tehdä ja kokea, voi toimia myös vetovoimatekijänä. Vetovoimaisuus syntyy kohteen ja lähtöpaikan välisestä suhteesta, niiden erilaisuudesta, kohteen saavutettavuudesta sekä oloista ja ilmiöistä. Matkailuelinkeinon pyrkimys on tuotteistaa vetovoimatekijät niin, että ne saavat matkailijat pysymään kohteessa pidempään tai palaamaan myöhemmin uudestaan. (Karusaari & Nylund, 35 - 36.)

Suomen tärkeimpiä matkailun vetovoimatekijöitä ovat luonto, hyvinvointi ja kulttuuri. Suomen luonnon päävoimavaroja ovat vesistöt ja saaristot, metsät, erämaat ja kansallispuistot. Suomalainen luonto ihastuttaa niin ulkomaalaisia kuin kaupungissa asuvia suomalaisia matkailijoita. Luonnonilmiöistä voimakkaimpia elämyksen tuottajia ovat keskikesällä yötön yö, syksyllä ruska-aika ja talvella re-

ontulet sekä lumi ja jää. Olot ja ilmiöt, joita ei voi kokea kotimaassaan, vetävät matkailijoita puoleensa kauempaakin maailmasta. (Karusaari & Nylund 2010, 37 - 38.)

Hyvinvointimatkailulla tarkoitetaan terveyteen ja hyvään oloon tähtääviä matkailupalveluita. Suomalainen sauna on maailmalla tunnettu ja siinä yhdistyy suomalainen kulttuuri ja historia. Suomessa on kattavat liikuntamahdollisuudet ja kuntoiluun erikoistuneita hyvinvointikeskuksia ja kylpylöitä. Ulkomailta ja varsinkin kaupungeista matkailijoita puoleensa vetävät Suomessa hiljaisuus ja luonnon rauha. Kulttuuri ja tapahtumat ovat merkittävä vetovoimatekijä maassamme, kuten Savonlinnan oopperajuhlat ja Sodankylän elokuvafestivaalit, mutta myös pienemmät ja erikoisemmat tapahtumat vetävät tavallisuudesta poikkeavista kokemuksista kiinnostuneita matkailijoita. Tällaisia tapahtumia ovat esimerkiksi ”Akankannon MM-kisat”, ”Suofutiksen MM-kisat” ja ”Ilmakitaran soiton MM-kisat”. Myös Suomen valtion historia idän ja lännen välissä, suomalaisuus taiteessa, suomalaiset säveltäjät ja nykymusiikin tapahtumat sekä muotoilu, teknologia ja design kiinnostavat ulkomaisia matkailijoita. (Karusaari & Nylund. 2010, 38 - 39.)

#### 2.3.4 Matkailunähtävyydet

Nähtävyydet ovat yksi suurimmista yksittäisistä syistä vapaa-ajan matkailuun. Ne voivat toimia alkusysäyksenä turistimatkaa suunnitellessa ja toteutettaessa. Nähtävyyksien luonne on yleisimmin puhtaasti virkistyskäytössä, mutta pinnan alla voi olla myös opetuksellinen tarkoitus. Näin on varsinkin historiallisilla paikoilla, joilla on myös kulttuuri-identiteetin kannalta keskeinen arvo. Monen turistikohteen katalyyttinä on usein ollut juuri paikan merkittävä historia. Matkailualueilla on yleensä vähintään yksi merkittävä matkailunähtävyys, jota käytetään koko alueen matkailun kohentamisessa sekä markkinoinnissa, ja se toimii perustana alueen koko matkailuliiketoiminnalle. (Cooper & ym. 2008, 309.)

Nähtävyyksien erittelyyn voidaan käyttää useanlaisia luokitteluja. Yksi tapa on luokitella ne kapasiteetin, koon ja muiden mitattavissa olevien tai fyysisten määreiden avulla. Varhaisimpia luokituksia on tehdä ero luonnon omien ja ihmisen

tekemien nähtävyyksien välillä. Ihmisten tekemät nähtävyydet liittyvät pääasias-  
sa matkailualueen kulttuuriin, perinteisiin ja tapahtumiin. Luonnon omia nähtä-  
vyyksiä ovat poikkeavat ja merkittävät luonnon ilmiöt, villieläimet, kansallispuistot  
ja näköalapaikat. (Cooper & ym. 2008, 310–311.)

Yleisesti ajatellaan luonnon matkailunähtävyyksien voivan kulloinkin tarjota vain  
tietyn määrän palveluita rajatulle määrälle ihmisiä. Luonnon nähtävyyksillä on  
myös sellainen piirre, että kohteen sijainnin merkitys muuttuu toissijaiseksi. Ne  
vetoavat yhtä lailla niin kotimaisiin kuin ulkomaisiin matkailijoihin. Perinteisimmät  
matkailukohteet ovat merenrannoilla ja maaseudulla. Luonnon tarjoamat veto-  
voimatekijät eivät rajoitu ainoastaan maisemaan, vaan niihin lukeutuvat myös il-  
masto, joka on edelleen suurin matkailun aiheuttaja pohjois-eteläsuunnassa,  
kasvillisuus, metsät ja villieläimet. (Cooper & ym. 2008, 315.)

### 3 EU:N RAKENNERAHASTOT JA KOULUTUKSEN MERKITYS ALUEKEHITYKSESSÄ

Euroopan Unionin alue- ja rakennepolitiikalla, koheesiopolitiikalla, pyritään vähentämään alueiden välisiä kehityseroja sekä lisäämään jäsenvaltioiden taloudellista ja sosiaalista yhteenkuuluvuutta. Alueiden väliset sosiaaliset sekä taloudelliset erot ovat kasvaneet Euroopan Unionin laajentumisen myötä aiempaa suuremmaksi. Unionin sisällä on kasvava tarve kaventaa taloudellista, sosiaalista ja alueellista eriarvoisuutta sekä samalla vahvistaa ja tukea unionin kilpailukykyä. Euroopan Unionin tuki kanavoidaan jäsenmaissa valmisteltujen ja komission hyväksymien tavoiteohjelmien kautta. Ohjelmat hyväksytään määrääjäksi. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2014.)

#### 3.1 EU:n rakennerahastot vuosina 2007 - 2013

Euroopan Unionin rakennerahastojen ohjelmakaudella 2007 - 2013 Suomessa toteutettiin Euroopan aluekehitysrahaston (EAKR) neljää suuralueittaista ohjelmaa, Etelä-, Itä-, Länsi- ja Pohjois-Suomi. EAKR -rahoitetulla hanketoiminnalla kehitetään yrityksiä, innovaatioiden syntymistä, verkostoja, osaamista sekä alueiden saatavuutta. (ESR-kehittämishjelmat, 2012; Manner-Suomen ohjelma-asiakirja 2007 – 2013, 66, 106 - 115.)

Euroopan sosiaalirahaston (ESR) toimenpideohjelmia toteutettiin ohjelmakaudella yksi, Manner-Suomen ESR- ohjelma. Manner-Suomen ohjelma jakaantui yhteen valtakunnalliseen ja neljään alueosioon, Etelä-, Itä-, Länsi- ja Pohjois-Suomi. ESR- rahoitetulla hanketoiminnalla kehitetään muun muassa osaamista, elinikäistä oppimista, työllisyyttä ja tasa-arvoisuutta. (ESR- kehittämisselmat, 2012; Manner-Suomen ohjelma-asiakirja 2007 – 2013, 66, 106 - 115.)



### 3.2 Manner-Suomen ESR-ohjelma

”Manner-Suomen ESR-ohjelman tavoitteet vuosille 2007 – 2013 olivat yritystoiminnan ja yrittäjyyden lisääminen, osaavan työvoiman saatavuuden turvaaminen, työnsaannin ja tasavertaisten työmarkkinoiden edistäminen, monipuolisen osaamisen, osaamiskeskittymien, innovaatioympäristön ja työ- ja elinkeinoelämää tukevan infrastruktuurin kehittäminen sekä kansainvälinen yhteistyö.” ESR-ohjelma jakaantui neljään eri valtakunnalliseen ja alueelliseen toimintalinjaan:

1. työorganisaatioiden, työssä olevan työvoiman ja yritysten kehittäminen sekä yrittäjyyden lisääminen
2. työllistymisen ja työmarkkinoilla pysymisen edistäminen sekä syrjäytymisen ehkäisy
3. työmarkkinoiden toimintaa edistävien osaamis- ja palvelujärjestelmien kehittäminen
4. jäsenvaltioiden ja alueiden välinen yhteistyö ESR -toiminnassa. (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2013 b; Manner-Suomen ohjelma-asiakirja 2007 – 2013, 66, 106 - 115.)

Kehityshankkeille myönnettävä rahoitus määritellään Suomen rakennerahastostrategiassa ja sitä toteutetaan toimenpideohjelmien avulla. Toimenpideohjelmien tavoitteena on vahvistaa Suomen kansallista ja alueellista kilpailukykyä ottaen huomioon alueelliset erityispiirteet. Rakennerahastokaudella 2007 - 2013 toimenpiteitä suunnattiin erityisesti Itä- ja Pohjois-Suomeen. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013b.)

Ohjelmakaudelle 2007 – 2013 käytettävissä olevaa rahoitusta oli yhteensä 1,4 miljardia euroa, josta Euroopan sosiaalirahaston osuus oli 615 miljoonaa euroa. Sosiaalirahaston ohella ESR-ohjelman rahoitukseen osallistuvat valtio, kunnat ja yksityinen sektori. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013b.)

Suomessa ESR-ohjelmaa rahoittavat elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset, maakuntien liitot, Opetushallitus sekä työ- ja elinkeinoministeriö ja sosiaali- ja terveysministeriö. Rahoittavat viranomaiset käynnistävät ja ilmoittavat projektihausta, tarkoituksenaan löytää ESR-toimintaa ja alueiden kehittämistavoitteita parhaiten vastaavat projektisuunnitelmat. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013b.)

Opetus- ja kulttuuriministeriön hallinnonalalla valtakunnalliset ESR-kehittämisohjelmat lähtevät kansallisista tavoitteista, joita alueilla toteutetaan projekteina. Kehittämisohjelmat perustuvat ministeriöiden kehittämisstrategioihin ja täydentävät kansallista politiikkaa. Kehittämisohjelmien tarkoitus on saada valtakunnallinen strategia sekä alueelliset erityistarpeet kohtaamaan. Vuosina 2007 - 2013 alueelliset projektit tukivat alueiden kehittämistarpeita ja noudattivat valtakunnallista ESR toimintalinjarakennetta. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2014; Manner-Suomen ohjelma-asiakirja 2007 – 2013, 69.)

Alueosioden hallinnoinnissa maakunnan yhteistyöryhmillä on keskeinen rooli sovittaa yhteen ja koordinoida valtakunnallista toimintalinjarakennetta alueatasole. Rahoituskaudella 2007–2013 alueosioden valmistelua johtivat TE-keskukset. Pohjois-Suomen suuralueen ESR-alueosion valmistelua koordinoi Pohjois-Pohjanmaan TE-keskus. (Manner-Suomen ohjelma-asiakirja 2007 – 2013, 69.)

### 3.3 Pohjois-Suomen suuralue

Pohjois-Suomen suuralue muodostuu Pohjois-Pohjanmaan, Lapin, Kainuun ja Keski-Pohjanmaan maakunnista. Suuralue on Euroopan unionin pohjoisin sekä harvaan asutuin. Pohjois-Pohjanmaa ja varsinkin Oulun seutukunta on ollut kasvava alue. Alueen elinkeinorakenteessa perusteellisuuden määrä sekä julkisten palvelujen osuus on keskimääräistä suurempi ja palvelujen osuus pienempi kuin koko Suomessa. Tulevaisuudessa Pohjois-Suomen suuralueella perusteellisuus tulee vähenemään ja palvelujen osuus lisääntymään. Nopeimmin kasvavat alat ovat olleet liike-elämän palvelut, matkailu ja ICT-alan tutkimus sekä tuotekehitys. (Manner-Suomen ohjelma-asiakirja 2007–2013, 50.)

Rahoituskauden alussa Pohjois-Suomessa oli kaksi yliopistoa, yksi yliopistokeskus, neljä ammattikorkeakoulua ja kolme valtakunnallisen ammattikorkeakoulun yksikköä. Pohjois-Pohjanmaalla näistä toimivat Oulun yliopisto sekä Oulun seudun ammattikorkeakoulu ja Kainuussa Kajaanin yliopistokeskus sekä Kajaanin ammattikorkeakoulu. Toisen asteen koulutustarjonta oli rahastokaudella alueellisesti ja koulutusaloittain kattava. Korkeakoulutuksen aseman vahvistamista tukivat vakaa ikäluokkakehitys, koulutushalukkuus sekä aikuiskoulutuksen lisääntyvä tarve. (Manner-Suomen ohjelma-asiakirja 2007–2013, 51.)

### 3.4 Koulutuksen merkitys aluekehityksessä

Työ- ja elinkeinoministeriöllä on pääasiallinen vastuu aluepolitiikan kehittämisestä ja toteuttamisesta Suomessa. Aluekehittämisessä ministeriö on luonut tiiviin yhteistyön alueiden ja muiden ministeriöiden kanssa. Erilaiset tekijät vaikuttavat alueiden kehitykseen, mutta kansainvälistymisen haaste koskee kaikkia toimijoita, kuten muun muassa yrityksiä, oppilaitoksia, korkeakouluja ja tutkimuslaitoksia. Verkostoitumisen avulla voidaan hyödyntää alueiden toisiaan tukevaa osaamista ja toisiaan täydentävien toimintamallien kehittämistä. Toiminnalliset alueet määrittelevät yhä enenevässä määrin omat työllisyys-, elinkeino- ja innovaatiostrategiansa. Näin ollen alueiden ja valtion kumppanuus mahdollistaa alueiden kehittämispotentiaalin tehokkaan käyttöönoton. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2008, 13.)

Perusta kilpailukyvyn ja hyvinvoinnin kohottamiseen luodaan koulutus-, tiede- ja kulttuuripolitiikalla. Tämä edellyttää vahvaa panostusta osaamisen, innovatiivisuuden, luovuuden ja hyvinvoinnin vahvistamiseen. Rakennerahastojen alueellisilla toimenpideohjelmien toimilla on pyritty vahvistamaan alueiden osaamispääomaa ja toimintaympäristöjä. Koulutuksen ja tutkimustoiminnan laatua ja tehokkuutta on kehitetty alueellisella yhteistyöllä. Myös korkeakoulujen välistä yhteistyötä ja työnjakoa on parannettu ottamalla huomioon erityyppisten alueiden tarpeet. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2008, 13.)

Opetusministeriön hallinnonalan aluekehittämisstrategian tarkoituksena on jäsentää ja luoda pitkän aikavälin toimintatapoja aluekehittämiseksi. Aluekehittämisstrategiaa hyödynnetään määriteltäessä koulutuksen, tutkimuksen ja kulttuurin kehittämistavoitteita ja strategiasta johdetaan yksityiskohtaisemmat tavoitteet aluekehittämisen edistämiseksi. Opetusministeriöllä ei ole erillistä rahoitusta alueelliseen kehittämiseen, joten yhteisestä Euroopan Unionin ja kansallisesta rahoituksesta on muodostunut alueellisen kehittämisen merkittävä rahoituslähde. (Aluekehittämisstrategia vuosina 2003 – 2013, 3, 21.)

Alueellisesti kattava ja monipuolinen ammatillinen perusosaaminen perustuu toisen asteen oppilaitosverkostoon ja yliopistoista sekä ammattikorkeakouluista muodostuviin alueellisesti hajautettuihin korkeakoululaitoksiin. Kehittämiskohteina ovat olleet koulutuksen ja työelämän vuorovaikutus. Korkeakoulujen osalta erilaisten tutkimus- ja kehitystyöprojektien kautta on luotu yhteyksiä alueen eri toimijoihin. Ammattikorkeakoulujen pääasiallisena tehtävänä alueellisesti on tuottaa ammatillisesti suuntautunutta asiantuntijatyövoimaa sekä kehittää tutkimus- ja kehitystyötään työelämän tarpeisiin erityisesti pk-yrityssektorille. (Aluekehittämisstrategia vuosina 2003 - 2013, 18.)

Ammattikorkeakoulujen rooli aluekehityksessä korostuu työelämälähtöisessä opetuksessa ja elinkeinoelämäyhteistyössä. Soveltavalla alueellisella tutkimus- ja kehitystyöllä ammattikorkeakoulut tukevat pienten ja keskisuurten yritysten tarpeita sekä palvelusektorin kehittämistä ja vahvistavat alueellista innovaatiojärjestelmää. Tulevaisuudessa osaamisen merkitys tulee kasvamaan ja alueellisen kehittämis- ja osaamispotentialin tehokas käyttö lisää korkeakoulujen merkitystä aluekehityksessä. Erityisesti ammattikorkeakoulujen rooli tulee vahvistumaan kansainvälisessä verkottumisessa ja aluekehityksessä. (Aluekehittämisstrategia vuosina 2003 – 2013, 20; Aluekehittämisstrategia 2020, 21.)

#### 4 OULUN SEUDUN MATKAILUN NYKYTILA

Pohjanlahden rannalla sijaitseva Oulun kaupunki on Pohjois-Suomen suurin kaupunki. 1.1.2013 tapahtuneen kuntaliitoksen jälkeen asukkaita uudessa Oulussa oli yli 190 000, mikä tekee Oulusta väkiluvultaan Suomen viidenneksi suurimman kaupungin. Kuntaliitoksessa uuteen Ouluun liittyivät Haukiputaan, Kiimingin, Oulun, Oulunsalon ja Yli-Iin kunnat. (Oulun kaupunki, 2013.)

Oulu on Pohjoisen Skandinavian vilkkain matkailukaupunki, ja matkailu on alueen merkittävä elinkeino ja kasvutoimiala. Oulu on houkutteleva matkakohde erinomaisen saavutettavuuden, palvelujen ja tapahtumatarjonnan ansiosta. Viime vuosina erityisesti ulkomaisten matkustajien määrä alueella on kasvanut. Oulun seudulle saapuvien kansainvälisten matkailijoiden keskeisimmät lähtöalueet ovat Luoteis-Venäjällä, Pohjois-Norjassa ja –Ruotsissa sekä Keski-Euroopan saksankielisissä maissa. Venäläisiä matkailijoita kiinnostavat Oulun ostosmahdollisuudet sekä ympärivuotiset helpot yhteydet muihin Pohjois-Suomen matkailukeskuksiin. Norjalaiset matkailijat tulevat Ouluun lähinnä kesäisin. Heidän kiinnostuksensa kohteena ovat Nallikarin alue ja merimaisemat. (Kempainen & Määttä 2014, 2K2.)

Oulun matkailualue käsittää kaupungin lisäksi Syötteen, Rokua Geopark-alueen, Liminganlahden ja Hailuodon. Yhteistyön tiivistäminen alueiden välillä sekä palvelujen tuotteistaminen helposti markkinoitaviksi, yhtenäisiksi ja vetovoimaisiksi kokonaispaketeiksi vaatii paljon alueellista yhteistyötä. Suurimpia matkailun parissa toimivia yrityksiä ovat keskustassa sijaitsevat hotellit sekä matkailua palvelevat ohjelma-, liikunta-, ja elämyspalveluja tarjoavat yritykset. (BusinessOulu, a, b.)

Matkailutuloa alueelle kertyy noin 200 miljoonaa euroa vuodessa ja matkailualan yritykset työllistävät noin 2 500 henkilöä. Oulussa yöpyy vuosittain lähes 500 000 kotimaista ja 100 000 ulkomaista matkailijaa. Matkailijoiden kokonaismäärästä noin 60 prosenttia koostuu vapaa-ajan matkailijoista, ja vilkkain sesonki ajoittuu

kesäkuuta elokuulle, jolloin myös kaupungin tapahtumatarjonta on vilkkaimmillaan. (BusinessOulu, a, b.)

Tavoitteena vuoteen 2020 mennessä on kasvattaa Oulun matkailutulo noin 300 miljoonaan euroon, jolloin yöpymisten määrä nousisi nykyisestä 600 000 noin miljoonaan yöpymiseen. Tämä luo mahdollisuuksia 800 uudelle työpaikalle ja noin 100 miljoonan euron matkailutulon kasvua, josta suurin osa olisi ulkomaisien matkailijoiden alalle tuomia vientituloja. Näihin tavoitteisiin pääseminen edellyttää infrastruktuurin, lentoliikenteen ja palvelutarjonnan kehittämistä sekä panostusta koulutukseen ja tutkimukseen. (BusinessOulu, a, b; Kemppainen & Määttä 2014, 2K2.)

Oulu on imagoltaan ollut terva- ja teknologiakaupunki. Nykyään uutta Oulua markkinoidaan Pohjolan pääkaupunkina ja Suomen pohjoisena metropolina sekä kansainvälisesti Capital of Northern Scandinaviana. Oulun kaupunkiseudun brändin lupauksen mukaan, ”Oulussa on sellaista voimaa, joka yllättää kokijan ja ylläpitää vahvaa vireyttä ja aiheuttaa uudentasoisia tuntemuksia sekä saa elämän maistumaan mielenkiintoiselta”. (Oulun kaupunkiseudun markkinointiyhteistyö 2010, 40.) Oulun imagoon vaikuttavat myös tapahtumat, joita Oulussa on ympäri vuoden.

#### 4.1 Oulun matkailuorganisaatiot

Oulu kuuluu Pohjois-Pohjanmaahan, ja sen matkailutoimintaa määrittävät valtakunnallinen sekä maakunnallinen matkailustrategia. Pohjois-Pohjanmaan liiton lisäksi Oulun kaupunki, Oulun matkailu Oy ja erilaiset yhteisöt toimivat matkailun edistämiseksi.

##### 4.1.1 Pohjois-Pohjanmaan liitto ja matkailutoimikunta

Oulun seudun matkailun alueorganisaationa toimii Pohjois-Pohjanmaan liitto, ja sen toiminta perustuu vuonna 2011 päivitettyyn maakunnalliseen matkailustrate-

giaan. Pohjois-Pohjanmaan liiton keskeinen tehtävä on toimia yhteysorganisaattorina muihin matkailun kehittämistahoihin: työ- ja elinkeinoministeriöön, Matkailun edistämiskeskukseen sekä kuntaorganisaatioihin. Toimintamallin pohjana on partnership-ajattelu, ja alueorganisaation tärkein rooli on tukea toiminnallaan maakunnan matkailukeskusten ja koko matkailutoimialan kehitystä. Matkailustrategiassa esitetyn suunnitelman mukaisesti alueorganisaatio vastaa Pohjois-Pohjanmaan matkailukeskusten tunnettuuden ja vetovoimaisuuden kasvattamisesta sekä kansainvälistämisestä. Matkailutoimikunnan kokoonpano sisältää henkilöitä alueen kaupungeista, yrityksistä ja yhdistyksistä. Matkailutoimikunta vastaa matkailustrategian toteuttamisesta, yhteistyöstä sekä kehityshankkeiden koordinoinnista. Operatiiviset toimenpiteet toteutetaan erillisinä hankkeina. (Pohjois-Pohjanmaan liitto, a, b.)

#### 4.1.2 BusinessOulu

Oulun kaupungin liikelaitos BusinessOulu on Oulun seudun elinkeinoelämän aktivoija ja auttaa matkailualalla toimivia yrityksiä kohentamaan palvelujaan. BusinessOulun palveluja ovat käynnistymis-, kehittämis-, sijoittumis-, kasvu-, kansainvälistymis- ja kongressipalvelut. Oulun kaupungin matkailuneuvonta ja Oulun matkailu- ja kongressitoimisto toimivat BusinessOulun alaisuudessa. Oulun matkailun kehittämisessä Oulun matkailu Oy ja BusinessOulu tekevät tiivistä yhteistyötä. (BusinessOulu a, b.)

#### 4.1.3 Oulun Matkailu Oy

Oulun Matkailu Oy on perustettu vuonna 2010 vauhdittamaan Oulun seudun yhteismarkkinointia. Markkinointiyhtiön tehtävänä on yhteismarkkinoinnin johtaminen ja toteuttaminen kotimaassa ja ulkomailla. Yhtiön perustajiin ja omistajiin kuuluvat Oulun kaupunki, seudun kunnat, ympäröivät matkailukeskukset sekä elinkeinoelämän toimijoita. Sen tavoitteena on lisätä Oulun vetovoimaisuutta markkinoimalla kärkituotteita, joita ovat kaupunkiloma, business ja tapahtumat

sekä seutukunnalle ja ympäröiviin keskuksiin keskittyvä hyvinvointi- ja vapaa-ajan palvelut. Yhtiön toimintaa johtaa seitsemästä jäsenestä koostuva hallitus ja käytännön toimista vastaa toimitusjohtaja. Käytännön toimintaa tukee myös kuusi operatiivista ryhmää, jotka ovat kokous ja kongressi, kansainvälisyys, tapahtuma, kotimaa luonto ja hyvinvointi. Ryhmät koostuvat mukana olevista toimijoista ja ulkopuolisista jäsenistä. Yhtiö vastaa [www.ouluon.fi](http://www.ouluon.fi) –sivustosta, joka on yhteismarkkinoinnin tärkein väline. (OuluOn extranet, 2014.)

## 4.2 Matkailustrategiat

Alueellisessa ja yhteneväisesti matkailukeskusten matkailustrategioissa on huomioitava valtakunnallisen matkailustrategian linjaukset ja toimenpidekokonaisuudet. Suomen matkailustrategia vuoteen 2020 sisältää kolme toisiaan täydentävää toimenpidekokonaisuutta, jotka koskevat matkailusektorin kehittämistä, Suomen matkailumaakuvan vahvistamista ja toimialan yleisiä elinkeinopoliittisia lähtökohtia. Matkailualan koulutuksen kehittäminen ja osaamisen parantaminen on osa matkailusektorin kehittämisen toimenpidekokonaisuutta. Toimenpiteinä koulutuksen ja osaamisen parantamisosiossa on koulutustarjonnan kehittäminen työvoimatarpeen mukaisesti, painopisteenä toisen asteen koulutus. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2010 c. 24.)

### 4.2.1 Pohjois-Pohjanmaan matkailustrategia

Alueellisissa matkailustrategioissa määritellään valtakunnallista strategiaa tarkemmin seudullisten toimijoiden roolit ja vastuut. Kuntien seutuyhteenliittymien tulee sopia yhteistyöstä alueorganisaation ja alueen yrittäjien kanssa, toimia matkailuhankkeiden hallinnoijana sekä varmistaa matkailuosaamisen korkea taso. Alueorganisaatioiden rajat muodostetaan luontevien yhteistyötarpeiden mukaan siten, että kaikki matkailullisesti merkittävät alueet kuuluvat johonkin alueorganisaatioon. Pohjois-Pohjanmaan matkailualueen muodostavat Koillismaan,



Oulun seudun ja Kalajoen matkailualueet. (Kauppa- ja teollisuusministeriö 2006, 36–37; Pohjois-Pohjanmaan Liitto 2011c, 5, 6, 14.)

Matkailu on Pohjois-Pohjanmaan tärkeä ja voimakkaasti kehittyvä elinkeino, ja se on linjattu myös maakuntaohjelmassa 2011–2014 yhdeksi avaintoimialoista. Yöpymismäärillä mitattuna Pohjois-Pohjanmaa on kolmanneksi suurin matkailumaakunta heti Uudenmaan ja Lapin jälkeen. Oulun seudun osuus yöpymismäärillä mitattuna kattaa Pohjois-Pohjanmaan matkailusta lähes puolet. Suomen matkailukentässä Pohjois-Pohjanmaa on jäänyt väliinputoajaksi, koska muun muassa Matkailun edistämiskeskuksen näkökulmasta sillä ei katsota olevan luontaista teemaa tai matkailuprofiilia. (Pohjois-Pohjanmaan Liitto 2011c, 5, 6, 14.)

Matkailun voimakas kehittyminen, kansainvälistyminen ja lentoliikenteen kasvu Pohjois-Pohjanmaan alueella aiheuttivat matkailustrategian päivityksen tarpeen. Pohjois-Pohjanmaan matkailustrategiassa vuosille 2012–2015 on tärkeimmiksi toimenpiteiksi ja kehittämistarpeiksi nostettu lento- ja liityntäyhteyksien vahvistaminen, Pohjola Arctic -profiilin nostaminen, yrittäjyyden ja yrittäjäosaamisen jatkuvuuden turvaaminen sekä koulutuksen ja tutkimuksen kehittäminen. Koulutuksen osalta ammattikorkeakoulutason matkailukoulutus pyritään vakinaistamaan Oulun seudulle yhteistyössä Kainuun ammattikorkeakoulun kanssa. Matkailun tutkimus- ja kehittämistoimintaa kehitetään osaamiskeskusverkoston kautta yhteistyökumppanina Lapin elämystuotannon osaamiskeskus. (Pohjois-Pohjanmaan Liitto 2011, 22.)

#### 4.2.2 Oulun seudun matkailun Master-Plan 2020 -suunnitelma

Oulun seudun matkailun kokonaisvaltainen kehittämissuunnitelma Master Plan valmistui vuonna 2008. Master plan –suunnitelman päätavoitteena oli matkailuvirtojen lisääminen Oulun seudulle kehittämällä matkailupalvelutarjontaa kansainvälistä kysyntää vastaavaksi ja muodostaa seudullinen matkailun markkinointiorganisaatio. Tavoitteiden saavuttamiseksi määriteltiin toimenpiteet, jotka ryhmiteltiin kolmeen osa-alueeseen: 1.) palvelutarjonta ja infrastruktuuri 2.) kou-

lutus 3.) tutkimus ja kehitystyö sekä yhteismarkkinointi. (Oulun kaupunki 2008, 2.)

Koulutus ja tutkimusosa-alueen tavoitteiksi Master Planissa ehdotetaan kordinoivan tahon perustamista matkailun koulutuksen ja tutkimuksen sekä matkailuyrittäjien välille. Tämä koordinoiva taho välittäisi ajantasaista tietoa yrittäjien ja oppilaitosten välillä, jolloin oppilaitokset olisivat tietoisia matkailuyrittäjien osaamis- ja tutkimustiedon tarpeista ja yrittäjät saisivat tietoa matkailun kehittymisestä sekä ajankohtaisista tutkimustuloksista. Master Planissa nostetaan esille myös ammattikorkeakoulutasoisen matkailukoulutuksen tarve Oulun seudulla, sillä restonomitutkinnon on todettu vastaavan hyvin matkailun moniosaajien tarpeeseen ja koulutus tulisi lisäämään omalta osaltaan paikallista, kokonaisvaltaista matkailun osaamista. Restonomikoulutuksen vakinaistaminen Oulun seudulle on pitkän tähtäimen tavoite ja vaatii opetusministeriön luvan. (Oulun kaupunki 2008, 5.)

#### 4.2.3 Oulun seudun matkailustrategian päivitys 2020 ja toimenpideohjelma 2014–2020

Oulun seudun matkailustrategian päivitys 2020 ja toimenpideohjelma 2014–2020 perustuu vuonna 2008 laadittuun matkailun Master-Plan 2020 -suunnitelmaan ja Pohjois-Pohjanmaan matkailustrategiaan sekä eri matkailukeskusten omiin suunnitelmiin. Strategisiksi tavoitteiksi ja pääperiaatteiksi sekä kehittämisalueiksi nostettiin kärkituotteiden ja laadun kehittäminen, kokous- ja kongressi matkailu, pitkäjänteinen markkinointi ja myyntityö, saavutettavuuden ja toimintaympäristön kehittäminen sekä tutkimus-, koulutus- ja kehittämistyö. Tutkimus-, koulutus- ja kehittämistyön tavoitteena on osaavan työvoiman turvaaminen sekä päätöksentekoa tukevan tiedon tuottaminen ja jakaminen kilpailukyvyn voimistamiseksi. Matkailuyritysten henkilöstötarve kohdistuu kielitaitoiisiin, palveluhenkisiin ja oma-toimisiin matkailun moniosaajiin. (BusinessOulu 2014, 2, 10.)

Oulun seudulla on vuosina 2010 ja 2011 käynnistynyt kaksi restonomitutkintoon johtavaa ESR-rahoitteista aikuiskoulutusprojektia, joista ensimmäinen koulutus-hanke toteutettiin hotelli- ja ravintola-alan osaamista tukevan Palvelujen tuottamisen ja johtamisen ja toinen Matkailun koulutusohjelmassa. Koulutusprojekteilla

saavutettujen tulosten ja korkeakoulutasoisen matkailun koulutustarpeen pohjalta Oulun seudun matkailustrategian yhtenä tavoitteena on luoda jatkuva toimintamalli restonomikoulutukselle sekä hyödyntää entistä paremmin korkeakoulujen opinnäytteitä, opiskelijaprojekteja ja koti- ja ulkomaisia harjoittelijoita toiminnan kehittämisessä. (BusinessOulu 2014, 10.)

## 5 MATKAILUPALVELULIIKETOIMINTAOSAAMISEN KEHITTÄMINEN OULUN SEUDULLA -HANKE

Oulun seudun matkailun kokonaisvaltaisen kehittämissuunnitelman (Master Plan) päätavoitteena on ollut matkailuvirtojen lisääminen seudulle kehittämällä alan palvelutarjontaa, tuotekehitystä ja liiketoimintaosaamista kansainvälistä kysyntää vastaavaksi. Tavoitteina on ollut myös seudullisen matkailumarkkinointi-organisaation luominen eri toimijoiden ja palveluntuottajien kanssa. Kehittämissuunnitelman yhtenä toimenpiteenä käynnistettiin näitä tarpeita tukeva ammattikorkeakoulutasoinen restonomitutkintoon johtava aikuiskoulutuksen suunnittelu- ja opiskelijahakuprosessi Kajaanin ammattikorkeakoulun ja Oulun seudun ammattikorkeakoulun yhteistyöprojektina vuonna 2009. Varsinainen koulutus aloitettiin seuraavan vuoden alusta. Ensimmäinen koulutushanke toteutettiin hotelli- ja ravintola-alan osaamista tukevan Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelmassa. Koulutus osoitti alusta lähtien kiinnostusta ja hakijoiden määrä oli kuusinkertainen yhtä aloituspaikkaa kohden. Toiselle restonomitutkintoon johtavalle aikuiskoulutushankkeelle oli selkeä tilaus koulutuksen kiinnostavuuden ja alueen matkailun osaamisen kehittämiseksi. Toinen restonomitutkintoon (laajuudeltaan 210 opintopistettä) tähtäävä koulutushanke nähtiin tarpeellisena toteuttaa Matkailun koulutusohjelmassa, alueen tarpeet huomioon ottaen. (Rakennerahastotietopalvelu 2007, a, b.)

### 5.1 Hankkeen tarve

Kajaanin ammattikorkeakoulun elo-syyskuussa 2010 tekemässä Oulun seudun matkailunosaamistarpeita kartoittavassa selvityksissä korostuivat tuotteistamisosaaminen sekä toiminta sähköisillä kansainvälistyvillä markkinoilla. Selvitystyön kohderyhmänä olivat keskeiset matkailun kehittämistehtävissä toimivat henkilöt. Selvitystyön ja ensimmäisen koulutushankkeen opiskelijarekrytoinnin tuloksena huomattiin Oulun seudulla olevan selkeä tarve ja tahtotila toiselle matkailualan koulutushankkeelle, jotta alueen matkailuyritykset saisivat osaavaa henki-

löstöä ja voisivat kehittyä kansainvälisen tason toimijoiksi. Projektin rahoitus muodostui EU- ja valtion rahoituksesta sekä julkisesta rahoituksesta. Toteutunut EU:n ja valtion rahoitusosuus oli 286 449 euroa ja julkisen rahoituksen toteutunut osuus oli 247 002 euroa. (Rakennerahastotietopalvelu 2007, a, b.)

## 5.2 Hankkeen tavoitteet

Matkailupalveluliiketoimintaosaamisen kehittäminen Oulun seudulla -hankkeen tavoitteina olivat matkailualalla toimivien yritysten kilpailukyvyn parantaminen kouluttamalla osaavaa henkilökuntaa niiden käyttöön sekä kehittää alueen olemassa olevia ja uusia matkailutuotteita ja –palveluja osana koulutusta. Tavoitteina oli myös tuottaa osaamista, jonka kautta matkailuyritysten vahvuudet kyetään muuttamaan kannattavaksi liiketoiminnaksi, ja tällä tavoin lisätä alueen matkailutuloja sekä edistää työllisyyttä alueella ja alalla. Kajaanin ammattikorkeakoulun ja Oulun seudun ammattikorkeakoulun välinen koulutusyhteistyö toi edellä mainittuihin osa-alueisiin erittäin vahvaa osaamista. (Rakennerahastotietopalvelu 2007, b).

Koulutus toteutettiin restonomin tutkintoon tähtäävänä aikuiskoulutuksena Matkailun koulutusohjelmassa siten, että alueen tarpeet huomioitiin painoalueina ja opintojaksojen oppimistehtävät suunnattiin työelämään niin teoriaopintojen, harjoittelun kuin opinnäytteiden osalta. Tällä tavoin pyrittiin kehittämään matkailuyritysten tuotteistamis-, markkinointi- ja palveluosaamista kohti Master Planin mukaista laatuajattelua sekä tuotteiden ja palveluiden soveltuvuutta kansainvälisille matkailumarkkinoille. (Rakennerahastotietopalvelu 2007, b).

Hankkeen varsinaisena kohderyhmänä olivat restonomikoulutukseen valittavat henkilöt, jotka rekrytoitiin ennen projektin alkua. Ensisijaisesti koulutusohjelman opiskelijoiksi haettiin työssä käyviä aikuisopiskelijoita, joilla oli opistoasteen koulutus ja työkokemusta sekä ammattikorkeakoulun yleinen hakukelpoisuus. Koulutus toteutettiin monimuotoisena Kajaanin ammattikorkeakoulun hallinnoimana Oulun seudun ammattikorkeakoulun liiketalouden yksikön tiloissa. Kajaanin ammattikorkeakoulun opetushenkilöstö vastasi koulutusohjelman ammatillisista

opintojaksoista ja Oulun seudun ammattikorkeakoulun opetushenkilöstö lähinnä liiketaloudellisten kokonaisuuksien opettamisesta. Hankkeen yksi päätavoitteista oli kahdenkymmenen opiskelijan restonomitutkinnon suorittaminen Matkailun koulutusohjelmassa. (Hankkeen 9. ohjausryhmän kokous 2014.)

### 5.3 Hankkeella saavutetut tulokset

Hankkeen aikana valmistui yhteensä yksitoista opiskelijaa ja loput kahdeksan opiskelijaa siirtyvät opiskelemaan Kajaanin Ammattikorkeakouluun ja valmistunevat kevääseen 2015 mennessä. (Hankkeen 9. ohjausryhmän kokous. 2014.)

## 6 TUTKIMUSTEHTÄVÄ

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia Matkailun palveluliiketoiminta-osaamisen kehittäminen Oulun seudulla koulutushankkeella saavutettuja hyötyjä Oulun seudun matkailuelinkeinolle sekä koulutushankkeessa opiskelleiden aikuisopiskelijoiden opiskelukokemuksia ammattikorkeakoulututkintoon tähtäävässä Matkailun koulutusohjelmassa.

Tutkimuksen tavoitteena oli kartoittaa matkailuelinkeinon osalta hankkeen tiedottamista, työharjoittelujen ja opinnäytetöiden tuomia konkreettisia hyötyjä sekä tulevaisuuden työllisyysmahdollisuuksia alan yrityksissä ja julkisella sektorilla. Opiskelijoiden osalta tutkimuksen tavoitteena oli selvittää urakehitystä, työllistymistä ja mahdollisia jatko-opintosuunnitelmia. Tavoitteen päätehtäväksi muodostui yleisluontoinen kysymys, jolla kartoitetaan koko tutkittavaa aihetta eli hankkeena toteutetun restonomikoulutuksen positiivisia vaikutuksia Oulun seudun matkailualan elinkeinoelämälle ja koulutuksessa mukana olleille aikuisopiskelijoille. Kartoittavan tutkimuksen tarkoitus on katsoa, mitä tapahtuu, etsiä uusia näkökulmia, selvittää vähän tunnettuja ilmiöitä ja kehittää hypoteeseja eli määritelmiä. (Hirsjärvi ym. 2008, 133.)

Tutkimus on sekä kartoittava että ennakoiva. Tutkimustehtävän keskeiset kysymykset käsittelevät Oulun seudun matkailualan kehittämisen painopisteitä, matkailualan koulutuksen tarpeellisuutta tulevaisuudessa ja opetuksen tasoa sekä tiedotusta. Kyselyjen vastaukset muodostavat tutkimusaineiston. Tutkimuksen tavoitteita määrittämässä oli toimeksiantajan edustaja, joka tuki myös tutkimuksen etenemistä.

### 6.1 Tutkimusmenetelmä

Laadullisen tutkimuksen ideana on ymmärtää, tulkita ja luoda kuvaava malli tutkittavalle ilmiölle. Laadullinen tutkimus on myös tilannesidonnaista ja ainutkertaista. Tämä laadullinen tutkimus edustaa hermeneutiikkaa ja on tyypiltään ta-

paustutkimus, koska se korostaa laadullista aineistoa ja tapauksen erityisyyttä. Tapaustutkimuksessa tyypillisesti rajattavia tutkimuskohteita ovat muun muassa oppilaitosten koulutusohjelmat sekä erilaisissa organisaatioissa toteutettavat projektit ja kehityshankkeet. Tämä tutkimus on rajattu käsittelemään Matkailun palveluliiketoimintaosaamisen kehittäminen Oulun seudulla -hanketta ja se pyrkii antamaan teoreettisesti mielekkään tulkinnan tapauksen aiheuttamista positiivisista ilmiöistä ja niiden vaikutuksista eri tahoille. (Pitkäranta 2010, 113–114; Eriksson & Koistinen 2005, 4–7.)

Tapaustutkimuksessa ei ole itsestään selvää tai yhdentekevää, miten tutkittavat toimijat valitaan, rajataan ja perustellaan. Kontekstin muodostavat ne toimijat ja toiminnot, joihin tapaus liittyy läheisesti. Tässä tutkimuksessa toimijoiksi valittiin Oulun seudun matkailualan yrittäjät, koulutushankkeen yhteistyökumppanit ja kyseisessä hankkeessa restonomitutkintoa suorittavat ja suorittaneet opiskelijat. (Pitkäranta, 113–114; Eriksson & Koistinen 2005, 4–7.)

## 6.2 Aineiston hankinta

Laadullisen tutkimuksen yleisimmät aineistonkeruumenetelmät ovat haastattelu, kysely, havainnointi ja erilaisiin dokumentteihin perustuva tieto. Menetelmiä voidaan käyttää joko vaihtoehtoisina tai eri tavoin yhdisteltynä tarpeen ja resurssien mukaan. Laadullisessa tutkimuksessa on tärkeää, että henkilöt, joita tietoa kerätään, tietävät ilmiöstä mahdollisimman paljon tai heillä on kokemusta asiasta. Tässä tutkimuksessa ei korostu eri metodein hankittu tieto, vaan tutkimukseen valituille toimijoille sähköisesti lähetetyt puolistrukturoidut haastattelulomakkeet kohdennettiin ja lähetettiin toimijoille, joilla oli paljon tietoa ja kokemusta asiasta. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 35 – 36; Sarajärvi & Tuomi 2009, 72 – 77.)

Tutkimusaineisto kerättiin sähköisesti lähetetyillä haastattelulomakkeilla, jotka sisälsivät puolistrukturoituja kysymyksiä. Haastattelulomakkeet lähetettiin Oulun seudulla toimiville matkailualan yrittäjille, koulutusprojektin yhteistyökumppaneille ja opiskelijoille sähköpostitse. Tutkimukseen valituilla matkailualan yrityksillä ja yhteistyökumppaneilla oli selkeä yhteys koulutushankkeeseen joko opiskelijoiden



tekemien harjoittelujaksojen, projekti- tai opinnäytetöiden toimeksiantojen kautta tai projektin ohjausryhmätyöskentelyn. Kysymykset teemotettiin ja muotoiltiin vastausryhmien mukaan. Tutkimus toteutettiin joustavuuden periaatetta noudattaen. Sähköisesti lähetettyyn puolistrukturoituun kyselyyn päädyttiin teemahaastattelun sijaan, muun muassa rajallisten aikaresurssien sekä toimijoiden toiveiden takia. Kyselyä tehtiin niin kauan, kunnes aineistossa alkoi tulla toistoa ja kyläntymispiste saavutettiin (Hirsijärvi ym. 2008, 177).

Lomakehaastattelu toteutettiin kevättalvella 2014 ja lähetettiin kahdellekymmenele opiskelijalle, kymmeneen matkailualan yritykseen ja kuudelle julkisen sektorin toimijalle eli koulutushankkeen yhteistyökumppanille. Vastaukset saatiin kevään aikana kuudeltatoista opiskelijalta, kuudesta yrityksestä ja neljältä julkisen sektorin toimijalta eli koulutushankkeen yhteistyökumppanilta. Vastausten määrä oli tutkimusta varten riittävä, koska kyselyyn valittujen joukko oli alkujaan pieni, niin kuin yleensä kvalitatiivisessa tutkimuksessa. (Hirsijärvi ym. 2008, 177).

### 6.3 Aineiston käsittely ja analysointi

Tutkimusaineisto käsiteltiin siten, että vastaukset ryhmiteltiin niiden luonteen mukaan, kun vastauksista alkoi hahmottua selkeitä teemoja ja samankaltaisuuksia. Vastaukset luokiteltiin eli järjesteltiin sekä puhtaaksikirjoitettiin teemoittain. Vastauksissa oli hyvin paljon samankaltaisuuksia johtuen kysymysten rajauksista ja niiden teemoituksen luonteesta. Teemat kirjoitettiin puhtaaksi analyysissa isoimmasta joukosta tai yleisimmästä pienimpään jokaisen kysymyksen tai aihealueen kohdalla. Aineistosta haettiin toiminnan logiikkaa, niin sanottua tyypillistä kertomusta ja samankaltaisista vastauksista kirjoitettiin yksi tyypillinen kertomus. Ks. (Sarajärvi & Tuomi 2012, 93.)

## 7 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tutkimuksen oli tarkoitus selvittää Matkailun palveluliiketoimintaosaamisen kehittäminen Oulun seudulla -hankkeella saavutettuja hyötyjä, koulutuksen onnistumista, tiedottamista ja kehitystarpeita tulevissa koulutuksissa sekä matkailualalla Oulun seudulla ylipäänsä. Kyselylomake oli suunnattu koulutushankkeessa mukana olleille opiskelijoille, Oulun seudun matkailualan toimijoille ja matkailuyrittäjille. Kysymykset räätälöitiin kunkin kohderyhmän roolin mukaisesti huomioimaan heidän näkökulmaansa aiheeseen. Vastaukset käsiteltiin nimettöminä ja luottamuksellisesti. Kysymyksiin sai vastata vapaasti, omin sanoin ja omien tuntojensa mukaisesti.

### 7.1 Yhteistyökumppanit

Seuraavaksi esitellään yhteistyökumppaneiden vastausten pohjalta tehty analyysi. Yhteistyökumppaneilla tarkoitetaan tässä Oulun seudulla toimivia matkailualan yrittäjiä ja matkailualan toimijoita, jotka olivat mukana hankkeessa sen ollessa käynnissä. Matkailualan yrittäjien ja toimijoiden tehtäviin kuuluvat olennaisena osana seudun matkailupalveluiden ylläpitäminen ja kehittäminen. Sekä matkailualan toimijoiden ja matkailuyrittäjien vastaukset on analysoitu yhdessä, koska otanta kummastakin ryhmästä oli pieni ja saadut kyselyyn vastaukset olivat hyvin samansuuntaisia. (LIITE 1, 2.)

#### 7.1.1 Kehitystarpeet

Matkailualan toimijoiden vastauksista kävi selkeästi ilmi, että kehitystä matkailussa tarvittaisiin Oulun seudulla niin konkreettisella kuin asenteellisella tasolla. Yhtenä isoimmista kehittämiskohteista nähtiin yrittäjien sekä matkailualan toimijoiden välisen yhteistyön parantaminen. Oman maakunnan sisällä toimivien yrittäjien verkostoitumisen lisäksi pitäisi lisätä yhteistyötä matkailullisesti merkittävien

lähimaakuntien ja matkailukeskusten kanssa. Yrittäjien tulisi lisätä aktiivisuuttaan myynnissä ja markkinoinnissa ulkomaille, jotta uuden matkailustrategian mukaisesti pystyttäisiin lisäämään kansainvälisten matkailijoiden määrää ja alueen näkyvyyttä ulkomaisilla markkinoilla.

Edellä mainittujen seikkojen lisäksi tarvittaisiin enemmän kulttuurituotantoa, ohjelmalveluita ja aktiviteetteja sekä niiden parempaa tuotteistamista. Alueen monipuolisuus ja ympärivuotisuus ovat pääsääntöisesti vielä hyödyntämättömiä potentiaaleja. Lyhyesti sanoen, matkailuvetovoiimatekijöitä pitää lisätä alueella, jotta matkailijoita saataisiin houkuteltua alueelle enemmän. Oulussa on molempien mielestä kuitenkin tehty jo paljon hyviä asioita. Yhtenä esimerkkinä mainittiin nimenomaan matkailualan restonomikoulutuksen järjestäminen, joka tuo lisää tietoa ja taitoa alueelle, mutta lisää koulutusta pitäisi olla myös jatkossa.

Puhtaasti konkreettisia kehityskohteita Oulussa mainittiin olevan Myllytullin alueen ja jokisuiston parempi hyödyntäminen sekä Nallikarin kehittäminen ja kunnostaminen. Edellä mainittujen lisäksi ydinkeskusta ja torinranta ovat Oulun kaupungin päävetovoiimatekijöitä, jotka tarvitsisivat kehittämistä ylläpitääkseen vetovoimansa ja tuomaan kaupunkiin enemmän matkailijavirtaa.

### 7.1.2 Yhteistyö ja koulutus

Yhteistyön tarpeellisuudesta ja lisäämisestä Oulun Yliopiston ja ammattikorkeakoulujen välillä sai yhteistyökumppaneiden vastauksissa kannatusta. Näinä taloudellisesti vaikeina aikoina, niin matkailussa kuin yleisestikin, katsottiin resursien yhdistämisen olevan järkevää. Tarvittaisiin laajamittaisia yhteisiä hankkeita, joilla olisi kauaskantoiset vaikutukset ja pitkän tähtäimen päämäärät.

Yliopiston ja ammattikorkeakoulujen välisestä yhteistyöstä väläytettiin ideaa yhteisestä matkailun informaation ja tutkimustiedon keskuksesta, joka toimisi yhteistyössä alan toimijoiden ja yrittäjien kanssa. Sen tehtävänä olisi tehdä matkailututkimuksia ja tuottaa uutta tietoa. Se voisi myös johtaa alueen sähköistä markkinointia ja järjestää yrittäjille ja muille alan toimijoille sähköisen markkinoin-

nin koulutusta. Keskus voisi toimia myös uusien innovaatioiden kehittäjänä ja käyttöönottajana. Kokeiluhankkeina mainittiin ainakin PanOulu-verkon kehittäminen kattavammaksi ja virtuaaliympäristöjen luominen Oulun alueesta matkailun markkinoinnin avuksi ja alueen tunnettavuuden edistämiseksi. Tärkeimpinä tehtävinä kuitenkin nousi esille matkailun markkina- ja matkailijatutkimukset, informaation kerääminen ja analysointi sekä matkailualan ja sitä tukevien alojen koulutus.

Koulutustarjonnan lisääminen ja monipuolistaminen nousivat tarpeellisimmiksi keinoiksi, joilla matkailuala saataisiin kasvuun Oulun seudulla. Tärkeimmiksi mainittiin johtaja- ja liiketoimintakoulutus ja markkinoinnin osaaminen niin kotimaisilla kuin ulkomaisilla markkinoilla. Tulevien alan ammattilaisten kansainväliset taidot, kuten kulttuurien tuntemus, kielitaito ja myynnin osaaminen, nostettiin niin ikään hyvin korkealle. Samoin osaavat palveluiden suunnittelijat, muotoilijat ja tuotteistajat olisivat alalla kaivattuja. Yleensäkin alue tarvitsisi enemmän laadukkaita ohjelmalveluita ja tapahtumia, jotka toisivat lisää matkailijoita ja saisivat heidät tulemaan vielä uudestaan.

### 7.1.3 Koulutuksen hyödyt

Matkailualan koulutuksilta yrittäjät odottivat, että niistä tulee edelleen tulevaisuudessa osaavia työntekijöitä matkailusektorille. Myös motivoituneet työharjoittelijat sekä opinnäytetöiden tekijät toivotettiin tervetulleiksi. Juuri edellä mainitut asiat ovat olleet yrittäjien mielestä erityisen hyödyllisiä ja tarjonneet yrityksille konkreettista apua. Yritykset olivat saaneet opinnäytetöiden johdosta työpaikalle muun muassa uusien työntekijöiden perehdytyksessä käytettäviä ohjauskansioita ja jopa aihiota uusien palvelutuotteiden kehittämiseen.

Osaava ja itsenäiseen työskentelyyn kykenevä harjoittelija on pienessä yrityksessä suuri apu. Yrittäjät ovat kuitenkin tarkkoja siitä, minkälaisen henkilön he kelpuuttavat harjoittelijaksi, koska vastavuoroisesti jatkuvasti ohjattava ja kyvytön harjoittelija vain syö yrityksen rajallisia voimavaroja. Yrittäjät uskoivat rekrytoivansa työvoimaa lähivuosina ja silloin he aikovat hakea nimenomaan matkai-

lualan koulutuksen saanutta ammattitaitoista työväkeä. Täytettävän työtehtävän luonne taas tulee määrittelemään haettavan työntekijän tarvittavat ominaisuudet. Toimistotyössä tarvitaan enemmän koulutusta ja kenttätöissä taas enemmän kokemusta.

#### 7.1.4 Oulun alueen matkailuseminaarit

Yhteistyökumppaneiden keskuudessa ajatus Oulun alueen matkailuyrittäjien ja toimijoiden yhteisestä tapahtumasta sai myönteisen, mutta hieman varautuneen vastaanoton. Seminaarien ja työpajojen todettiin olevan hyviä kohtaamis- ja verkostoitumistilaisuuksia, mutta epäilystä herättivät tapahtuman järjestävä taho, poliittisten ja taloudellisten päättäjien mukaan saanti ja uusien tilaisuuksien välttämättömyys. Erityisesti painotettiin seminaarien teemallisuutta ja ajankohtaisuutta. Hyviä ajankohtaisia teemoja olisivat esimerkiksi markkinointi ja markkinatutkimukset, kansainvälisyys ja trendit sekä asiakasryhmät ja palvelutuotteet. Lisäksi seminaareissa voisi käydä kansainvälisen tason kouluttajia, joilla olisi näkemys Oulun matkailuun ulkopuolisen perspektiivistä. Myös yliopiston ja ammatikorkeakoulujen kansainväliset opiskelijat olisi hyvä saada mukaan.

Yrittäjien keskuudessa otettiin idea matkailuseminaareista ja yrittäjien ja toimijoiden yhteisestä tapahtumasta suopeasti vastaan. Verkostoitumiselle nähtiin olevan tarvetta ja yhteen kokoontumisen uskottiin olevan aina hedelmällistä. Suurimmaksi ongelmaksi kerrottiin muodostuvan yrittäjien vapaan ajan löytyminen, jotta tilaisuuksiin voitaisiin osallistua. Tästä syystä tapahtumia ei saisi olla usein ja niistä pitäisi tiedottaa hyvin aikaisessa vaiheessa, jotta yrittäjillä on mahdollisuus valmistautua ja varata tapahtumalle aikaa. Oulun Matkailu Oy:n kerrottiin järjestävän jo tällankaltaisia tilaisuuksia toimijoilleen.

Seminaareissa voitaisiin käsitellä esimerkiksi tuotteistamista, matkailullista kokonaiskuvaa, keinoja yritysten menestymiseen ja sitä, miten Oulu saadaan tehtyä matkailijoille kiinnostavaksi kohteeksi. Myös alaa koskevaa tutkimustietoa haluttaisiin saada esille. Seminaarit olisivat hyvä väylä yrittäjien ja koulutushankkeiden välille, jotta löydettäisiin yhteisiä toimintatapoja matkailualan edistämiseksi.

### 7.1.5 Yhteistyökumppaneiden palaute

Valmistuvia kehoitettiin hankkimaan runsaasti kokemusta matkailualalta ja koulutamaan itseään jatkuvasti lisää. Muistutettiin vielä, että pelkkä koulutus ei tee kestäkään ammattilaista, vaan nöyryys ja halu uuden oppimiseen. Ammattitaito syntyy hyvästä asiakaspalvelusta sekä huolellisesta palvelu- ja tuotesuunnittelusta. Pitää olla myös uskallusta ja pelisilmää, että ehtii reagoida trendeihin ja muutoksiin ennen kuin se on jo myöhäistä. Myös verkostoitumista ja kontaktien hankkimista suositeltiin lämpimästi. Tulevaisuus näyttää valmistuvien osalta lupaavalta, koska matkailun näkymät ovat kasvussa niin Oulun seudulla kuin koko Pohjois-Suomessa.

Koulutuksista sanottiin, että ne ovat olleet tuloksiltaan erittäin rohkaisevia ja toteutettu hyvin, joten ne kannustavat jatkamaan ja kehittämään eri koulutustoteutusmuotoja sekä aikuiskoulutuksena että nuorisopuolella. Tiedottamista kritisoitiin siten, että olisi toivottu enemmän tiedottamista koulutuksesta ennen sitä ja sen aikana. Varsinkin nyt koulutuksen päätyttyä asiasta pitäisi tiedottaa runsaasti, koska tehty työ ja niiden hedelmät eli hyvät tulokset tulee saada näkyviin.

Yrittäjien antamassa palautteessa vielä korostettiin koulutushankkeen järjestäjien parempaa informointia matkailukentällä toimiville yrittäjille. Yhteistyöyritykset eivät olleet saaneet ollenkaan ennakkoon tietoa koulutuksesta ennen opiskelijoiden yhteydenottoa. Matkailuyrittäjiin toivottiin otettavan yhteyttä koulutuksia suunniteltaessa, että työvoimaa koulutettaisiin oikeaan käytäntöön ja koulutussällöt olisivat alueen yritysten tarpeiden mukaisia. Järjestäjien toivottiin olevan suorassa yhteydessä kenttäväkeen, joka voisi antaa aitoa ja oikeaa tietoa suoraan, jolloin ei tarvitse olla niin sanotusti paperitutkimusten varassa.

Yrittäjät toivoivat yhteistyön yrittäjien ja ammattikorkeakoulujen välillä jatkuvan myös tulevaisuudessa. Kajaanin ammattikorkeakoulua kiiteltiin osaavista ja omaaloitteisista opiskelijaharjoittelijoista. Opiskelijoita ja valmistuvia toivotettiin tervetulleeksi kasvavalle alalle, joka on raskas mutta mielenkiintoinen. Matkailusektori toivoo saavansa terveellä tavalla nöyriä, luovia ja tiedonjanoisia työntekijöitä.

## 7.2 Opiskelijat

Opiskelijoille suunnatussa kyselyssä pyrkimys oli selvittää koulutuksen opiskelijoille tuomia hyötyjä muun muassa työmarkkinoilla sekä vaikutuksia tulevaisuuden suunnitelmiin. Lisäksi kyselyn avulla haluttiin saada tietoon opiskelijoiden mielipiteet koulutuksen tasosta, vaativuudesta ja kansainvälisyydestä. Kyselyssä oli myös suoria kysymyksiä kehitysehdotuksista ja siitä, miten opiskelijoiden mielestä tulevia koulutusohjelmia tulisi kehittää. (LIITE 3.)

### 7.2.1 Ennakko-odotukset

Ensimmäisen kysymyksen tarkoitus oli selvittää, oliko koulutus vastannut opiskelijoiden ennakko-odotuksia koulutuksen vaativuuden ja opetuksen tason kannalta. Vastauksista ilmeni, että opiskelijat olivat odottaneet korkeatasoista koulutusta sekä tasokasta opetusta ja suurin osa opiskelijoista oli vähintään tyytyväisiä opetuksen laatuun ja koulutuksen tasoon. Useat olivat erittäin tyytyväisiä opettajien osaamiseen ja ammattitaitoon. Opettajien oman työkokemuksen matkailualalta katsottiin olleen opetuksessa huomattava etu. Vastauksissa mainittiin toistuvasti kurssien vaatimusten ja opetuksen tason vaihtelevuus, jotka olivat opettajasta riippuvaisia.

*”Opetuksen taso on vaihdellut paljon riippuen kurssista ja sen opettajasta. Osa kursseista on ollut suhteellisen helppoja, mutta osa on ollut ihan liian vaativia tehtävämääriltään ja aikataulutukseltaan.”*

Joidenkin opettajien ammattitaidossa tai paneutumisessa opetukseen koettiin olevan huomattavia eroavaisuuksia. Osa Oulun seudun ammattikorkeakoulun opettajista sai kritiikkiä opetusmetodien toimimattomuudesta. Koettiin, että vaikka asiantuntemus olisikin ollut korkeaa, niin pedagogisissa taidoissa saattoi olla puutteita. Palautteesta kävi ilmi, että kaikilla opettajilla ei tuntunut olevan yhteistä linjaa tehtävämääristä ja kurssien suoritustavoista, vaan monella oli omat tapansa kurssien suorittamiseen.

*”Opettajien tavat vetää kurssit läpi vain tuntuvat poikkeavan toisistaan huomattavasti. Jotkut teettävät muutaman opintopisteen takia hulluna töitä, kun taas muut ovat suhteellisuudentajuisempia.”*

Koulutuksen vaativuutta ja ennakko-odotuksia kysyttäessä suurin osa opiskelijoista oli osannut odottaa vaativaa koulutusta, koska kyseessä oli korkeakoulututkinto. Lisäksi, koska koulutus suoritettiin työn ja perheen ohessa, vaativuuteen oli osattu ennakkoon asennoitua. Osalle vaativuus taas oli tullut yllätyksenä, koska kurssikokonaisuudet saattoivat olla laajoja ja niitä oli mahdollisesti yhtä aikaa käynnissä useita. Kurssit vedettiin läpi tiukalla aikataululla ja yleensä myös palautukset ja tentit kasaantuivat samaan ajankohtaan.

*”Kurssien osalta on vaadittu kyllä opintopisteiden osoittamalla määrällä ja enempikin. Aikaan nähden vaativuustaso on ollut kova.”*

Koulutuksen aloituksen ja lopetuksen koettiin erittäin kiireisiksi ja töiden kasaantuvan sekä tehtävien suorittamiseen annetun ajan loppuvan kesken. Suuren työmäärän ja vähäisen ajan takia oppiminen saattoi jäädä monen harmiksi pinta-puoliseksi, kun tehtävistä yritettiin vain selviytyä määräaikaan mennessä.

### 7.2.2 Urakehitys ja työllistyminen

Toisessa kysymyksessä haluttiin tietää, oliko koulutus vaikuttanut opiskelijoiden urakehitykseen, työllistymiseen ja verkostoitumiseen matkailualan toimijoiden kanssa. Vastauksista nousi esille positiivinen odotus tulevaisuuden haasteista ja työtehtävistä. Sen tarkemmin opiskelijat eivät määritelleet tulevia työtehtäviään, mutta suurin osa uskoi koulutuksen antavan heille paremmat mahdollisuudet pyrkiessään mielenkiintoisempiin työtehtäviin.

*”Tunnen olevani osaavampi ja tietäväisempi omassa vanhassa työpaikassa. Taitoni kaikilla osa-alueilla on parantunut koulutuksen myötä.”*



*”Koulutus on antanut sekä teoreettista että käytännön tietoa matkailualalta. Opiskelu on vahvistanut kykyjäni ja taitojani, joita voin käyttää mahdollisissa uusissa työtehtävissä.”*

Monessa vastauksessa sanottiin suoraan, että koulutuksesta uskotaan olevan heille konkreettista hyötyä. Useampi kertoi käyvänsä tämän koulutuksen, jotta he voivat hakeutua seuraavaan koulutukseen, johon ammattikorkeakoulututkinto on vähimmäisvaatimuksena. Korkeakoulututkinto on edellytyksenä myös monessa johtaja- ja esimiestehtävissä.

*”Minulla on mahdollisuus hakea koulutuksen päätyttyä korkeakouluasteen tutkintoa vaativiin tehtäviin. Näin ollen mahdollisuudet saada työtä pitäisi parantua. Koulutuksen kautta olen saanut päivitettyä omaa osaamistani matkailualalta ja oppinut paljon uutta esimerkiksi johtamisesta.”*

Työllistymisen suhteen opiskelijat olivat arvioissaan erittäin varovaisia, osa jopa erittäin kriittisiä. Tämän hetkisen taloustilanteen katsottiin olevan suurin este työllistymiselle, koska heikko talous vähentää mahdollisuuksia uusien työpaikkojen syntymiselle. Hyvin usea koki, että työllistyminen koulutusta vastaavaan tehtävään matkailualalle tulee olemaan vaikeaa tai sitä on hankala arvioida.

*”Työllistyminen on kenelle tahansa vaikeaa tänä päivänä. Ajantasainen ja monipuolinen koulutus on kuitenkin aina valttia.”*

Monella oli edelleen sama työpaikka, jossa koulutus ei ollut ainakaan vielä vaikuttanut työnkuvaan. Osa jopa oli pettynyt alan työtarjontaan Oulun seudulla, koska työtä on ollut tarjolla pääasiassa vain hotellien ja ravintoloiden matalamman tason tehtäviin, kuten siivoojiksi, vastaanottovirkailijoiksi ja kokeiksi. Tämä tilanne ei ole vastannut niitä odotuksia, joita koulutuksen alussa vielä joillain saattoi olla. Muutamalla oli lähitulevaisuudessa edessä uusi työ, mutta se ei liittynyt matkailualaansa. Matkailualalle työllistyminen nähtiin toki mahdolliseksi, mutta ei Oulun seudulla.

*”Jos matkailualalta töitä haluaa, luulen että joudun lähtemään Oulusta, mikä ei siis ole esteenä. Odotan vain innolla opiskelujeni päättymistä ja suurempaa itsevarmuutta opiskelemastani alasta. En koe olevani matkailun ammattilainen vielä.”*

Positiivisina puolina koulutuksen vaikutuksissa koettiin kuitenkin, että se on lisännyt osaamista omassa työssä sekä toimii ponnahduslautana tulevaisuudessa, koska monessa paikassa kysytään töihin haettaessa ammattikorkeakoulututkintoa. Oulun seudulla työllisyystilanteen parantumisen nähtiin tapahtuvan uuden matkailuyritysten kautta, mutta itse yrittäjyyttä ei koettu kovin houkuttelevaksi.

*”Työllistyminen matkailualalla voi olla hankalaa aluksi, mutta uskoisin alan piristyvän huomattavasti lähitulevaisuudessa. Ala tarvitsee Oulun seudulla lisää yrittäjyyttä ja sitä nämä koulutukset varmasti lisäävätkin.”*

Alueen yhteistyökumppaneiden ja –yritysten kanssa verkostoitumisesta kysyttäessä vastaukset jakautuivat miltei tasan. Usea oli mielestään saanut riittävästi tietoa ja tutustunut monipuolisesti alueen matkailuyrityksiin. Kutakuinkin yhtä moni vastaaja oli täysin päinvastaista mieltä. Heistä tuntui, että koulutuksessa ei panostettu verkostoitumiseen juuri lainkaan tai panostus oli liian vähäistä tai yhteistyökumppaneiden mukaantulo oli liian myöhäisessä vaiheessa opiskeluita. Monessa vastauksessa toivottiin vahvempaa verkostoitumista ja enemmän yhteistyötä alueen toimijoiden kanssa. Lisäksi mainittiin, että informoinnissa oli toivomisen varaa, koska juuri kukaan matkailualan yrittäjä ei tuntunut tietävän, että Oulussa oli matkailu- ja ravitsemusalan restonomikoulutus käynnissä.

*”Mielestäni hankkeen eteen olisi ollut syytä tehdä enemmän yhteistyötä tai vaan infota alueen matkailualan toimijoita. Harjoittelupaikkaa haikiessani huomasin, ettei juuri kukaan ollut tietoinen tästä koulutuksesta. Yhteistyön avulla voitaisiin parantaa opiskelijoiden harjoittelu- ja työllistymismahdollisuuksia. Matkailualan toimijat hyötyisivät myös saadessaan ammattitaitoista henkilökuntaa.”*

Suurimmalla osalla kosketus yrittäjiin oli syntynyt opinnäytetyötä tehdessä ja projektiopintoja suorittaessa. Opintomatkat koettiin hyväksi tavaksi tutustua yrityksiin ja yrittäjiin.

*”Työharjoittelu- ja projektityöskentelyn aikana pääsin tutustumaan oululaisiin matkailualan yrityksiin ja heidän tapoihinsa toimia. Nämä yritykset ovat pieniä matkailualalla toimivia lähinnä ruokatuotantoon ja ohjelmalveluihin keskittyneitä yrityksiä.”*

### 7.2.3 Tulevaisuuden suunnitelmat

Kolmas kysymys koski tulevaisuuden suunnitelmia työn ja jatko-opintojen kannalta. Ymmärrettävästi vastaukset hajosivat moneen eri suuntaan eikä mitään yhtenäistä teemaa ollut mahdollista löytää. Suunnitelmat ja unelmat ovat yhtä moninaiset kuin ovat opiskelijoiden omat taustat ja heidän päämääränsä.

Muutamalle opiskelijalle oli tarjottu töitä matkailualalle, mutta toiselle paikkakunnalle. Jotkut aikoivat hakeutua toiselle alalle töihin matkailualan tutkinnosta huolimatta. Parilla oli haku käynnissä matkailualan töihin, mutta koulutuksen keskeneräisyys vielä esti työllistymisen. Osa koki työllistymisen alalle vaikeaksi, koska tarjontaa on Oulun seudulla heikkoa. Parilla henkilöllä oli jo työ matkailualalla tai oma yritys, joten työskentelyn on tarkoitus jatkua niiden parissa. Muutama vastaaja mainitsi olevansa kiinnostunut yrittäjyydestä liittyen työtarjonnan heikkouteen.

*”Aion hakea töihin matkailualalle tai ryhtyä yrittäjäksi. Oulun alueen matkailualan työllistävyys on kuitenkin vielä varsin heikkoa.”*

*”En välttämättä halua suoranaisesti toimijaksi matkailualalle vaan ennemminkin erilaisiin kansainvälisiin tehtäviin ja olemaan välillisesti matkailussa mukana.”*

Opiskelijoiden keskuudessa oli paljon kiinnostusta jatko-opiskeluun. Useampi tähtäsi suoraan jatkamaan opettajakoulutukseen tai yliopistoon seuraavassa

haussa. Muutamalla oli mielessä hakeutua aikanaan ylempään ammattikorkeakoulutukseen. Useampi kertoi ensin hankkivansa työkokemusta ja sitten harkitsevansa kouluttautumista tai sitten hakeutuvansa koulutuksiin, jos töitä ei ole tiedossa, tai sitten, jos erityinen mahdollisuus opiskeluihin ilmenee. Muutamalla ei ollut jatko-opinnot ollenkaan suunnitelmissa lähivuosina, ja silloinkin he tulevat luultavasti hakeutumaan vähemmän vaativaan koulutukseen kuin tämä.

#### 7.2.4 Työmäärien suunnittelu

Neljännessä kysymyksessä pyrittiin selvittämään, olivatko opintokokonaisuuksien työmäärät jakautuneet opiskelijoiden mielestä tasaisesti lukukausille ja oliko niiden suunnittelu onnistunutta sekä tuntuiko opintojen raskaus sopivalta. Vastaukset luonnollisesti jakautuivat useaan suuntaan, eikä täysin yhtenäistä teemaa vastauksille ole mahdollista löytää, koska jokainen yksilö kokee, näkee ja käsittelee asiat omalla tavallaan ja omien kokemustensa kautta.

Opiskelijat olivat enimmäkseen tyytyväisiä opintojen suunnitteluun kokonaisuutena, mutta eri kurssien tehtävien yhdistämistä nähtiin hyödyntämättömänä voimavarana. Moni kurssi sivusi sisällöltään toisiaan, joten se olisi ollut mahdollista. Oppiaineet olisivat voineet tukea toisiaan ja työtaakkaa keventää sen avulla välillä huomattavasti. Vastauksissa mainittiin esimerkkinä kielten ja markkinoinnin kurssit, joissa yhteistyö olisi voinut olla hyvinkin mahdollista. Työtehtävien määrien epätasapaino tuli myös esille useissa vastauksissa. Tehtäviä ja esseitä oli välillä paljon yhtä aikaa, mutta aika ajoin tehtävää oli vähemmän, joten työtaakkaa olisi ollut mahdollista jakaa vielä tasaisemmin.

*”Opettajat saisivat hieman enemmän suunnitella kursseja yhdessä. Välillä tuntui että useammalla kurssilla on yhtä aikaa suuria töitä ja palautukset yhtä aikaa. Valtaosa opiskeliijoista on töissä, joten tiukkaa on aikataulullisesti varmaan tehnyt. Lisäksi arvosteluissa opettajat voisivat pitää hieman yhtenäisempää linjaa. Mikäli työ on palautettu reilu viikon myöhässä, arvosana laskee yhdellä numerolla. Nuorisopuolella tämä on ihan ymmärrettävää, mutta aikuiskoulutuksessa tuo on nau-*

*rettavaa. Onneksi on myös sellaisia opettajia, jotka pystyvät näkemään opiskelijoiden kokonaistilanteet.”*

Myös kiireiset aikataulut ja tiukat tehtävien palautusajat koettiin ongelmallisiksi, koska joiltakin opettajilta tuntui puuttuvan ymmärrys aikuisopiskelijoiden haasteita kohtaan. Loppua kohden koettiin koulutuksen tahdin kiihtyvän entisestään ja muutoksia suunnitelmiin ja aikatauluihin tehtiin viime tipassa.

*”Toisilla kursseilla opettaja oli ymmärtänyt sen että suurin osa on töissä kokoaikaisesti ja tekee koulua vapaa-aikanaan, eikä tällöin aikatauluissa tullut ongelmia. Joillakin kursseilla taas tahti oli todella kireä ja näitä paikkailen valmistumiseeni asti.”*

Usean opiskelijan mielestä koulutuksen aloitus ja lopetus olivat olleet erityisen uuvuttavia. Moni vastaaja totesi toisen opiskeluvuoden olleen kaikista raskain, kun taas muutama kertoi jokaisen syksyn tuntuneen raskaalta. Tämä ei niinkään liittynyt opintojen vaativuuteen, vaan hetkellisesti kadoksissa olevaan motivaatioon.

*”Syksyisin oli aloittaminen aina vähän tahmeaa. Itselläni ei ollut tarvetta tehdä kesällä opintoja; eli pitkä tauko vähän kostautui. Riippui ihan omasta tilanteesta, miten työmäärä jakaantui. Itse sain jonkin verran hyväksi lukuja (esim. kaikki vapaasti valittavat 15 op), mikä helpotti kovasti opintoja. Samoin työharjoittelun tein omalla työpaikalla, mikä oli paitsi antoisaa, myös helpompaa, kuin jos olisi pitänyt lähteä vieralle hommiin.”*

Koulutuksen viimeinen syksy mainittiin useasti olleen raskain, koska silloin aloitettiin paljon kursseja kerralla, vaikka edelleen oli paljon isoja opintokokonaisuuksia kesken. Oli myös mielipiteitä, että koulutus oli tasaisen raskas alusta loppuun. Muutama vastaaja kertoi, että opinnot ovat olleet raskaudeltaan siedettävissä rajoissa ja he ovat voineet helposti suunnitella opintojensa etenemisen ja voineet vaikuttaa niiden suoritusaikatauluihin ja – tapoihin. Vastauksista ilmeni, että kaikista vaikeinta ja stressaavinta on ollut heillä, jotka ovat opiskelleet työn ohessa.

*”Mielestäni koulutus on ollut suhteellisen tasaisen vaativaa. Ehkä kuitenkin syksy 2013 on tuntunut rankalta, koska silloin alkoi useita vaativia opintokokonaisuuksia ja lisäksi opinnäytetyön tekeminen oli ajan-kohtainen. Mielestäni hyvää on ollut mahdollisuus suorittaa kursseja myös kesällä. Tosin itse en ole voinut tätä hyödyntää kun kesä on kaikista kiireisintä aikaa Oulun matkailussa.”*

#### 7.2.5 Kansainvälisyys

Viidennessä kysymyksessä haluttiin ottaa selvää, oliko opiskelijoiden mielestä koulutuksessa otettu riittävästi huomioon kansainvälinen näkökulma. Vastaukset olivat pääasiassa positiivisia. Moni oli tyytyväisiä kielten opetuksen määrään ja tasoon sekä kiittelivät sitä, että muitakin vieraita kieliä kuin ruotsia ja englantia pystyi opiskelemaan valinnaisina aineina kesäopintoina. Henkilöt, joille kesällä opiskelu oli mahdotonta töiden takia, taas kritisoivat kielten opiskelun keskittyvän varsinaisessa koulutuksessa ainoastaan näihin kahteen edellä mainittuun kieleen. Venäjän kielen opiskeluun kehoitettiin koulutuksen alussa useaan kertaan ja sen osaamista painotettiin, mutta sen opiskelu oli mahdollista ainoastaan kesällä vapaavalinnaisena aineena.

*”Venäjän ja saksan kielten opiskelu olisi voinut olla osa lähiopetusta. Vapaavalintaisia kielikursseja oli mahdotonta suorittaa kesällä päiväopetuksena työssäkäynnin vuoksi.”*

*”Venäjänkielen opiskelun tärkeyttä toivotettiin pitkin koulutusta, mutta siihen ainut mahdollisuus oli kesäopintojen 2vkon pikakurssi. Itselläni ei ollut mahdollista opiskella kesällä, koska minulla ei ollut kesälomaa, enkä sitä olisi saanutkaan välttämättä niille viikoille.”*

Muutama kritisoi myös sitä, että kansainvälisyys koulutuksessa rajoittui ainoastaan kielten opiskeluun ja eri kulttuurien tuntemus ja ulkomaisten yritysten toiminta ja tuntemus jäi pintapuoliseksi. Tutustumismatkoja ulkomaille ja ulkomaisiin matkailuyrityksiin olisi toivottu enemmän. Tätä kyselyä tehdessä oli opintomatka

Pohjois-Ruotsiin vielä tulossa. Kansainvälisyyttä kiiteltiin koulutuksessa myös siinä, että oli mahdollista tehdä opintomatka Pietariin ja syventävä harjoittelu olisi ollut mahdollista suorittaa ulkomailla.

*”Opiskelujen aikana oli mahdollista opiskella venäjää ja muita kieliä ja käydä Pietarissa opintomatkalla. Harjoittelu ulkomailla olisi ollut mahdollista, jos olisin halunnut tehdä harjoittelun ulkomailla.”*

#### 7.2.6 Kehitysehdotukset

Lopuksi opiskelijoilta kysyttiin suoraa palautetta koulutuksesta ja kehitysehdotuksia tulevia matkailualan koulutuksia varten. Suurin osa vastaajista oli tyytyväisiä koulutukseen ja erityisesti opiskelijaryhmän yhteishenki ja opettajien ammattitaito sai kiitosta. Mahdollisuudesta suorittaa ammattikorkeakoulututkinto jopa alle kolmessa vuodessa oltiin kiitollisia, mutta toisaalta osa mainitsi sen, että kolmen vuoden aikataulukin oli työssäkäyville opiskelijoille äärimmäisen tiukka.

*”Hyvä asia koulutuksessa on ollut se, että on mahdollista tehdä tutkinto alle kolmessa vuodessa. Koulutus saisi kuitenkin olla pitempi, että opiskelu ei olisi niin raskasta työn ohessa. Opiskelijasta riippuu, miten hän opiskeluaikataulun haluaa suunnitella. Kurssien tehtävät ovat laajoja ja niitä on monella kurssilla ollut liikaa. Vaikka lähiopetusta on vähän ja opiskelijan pitää itse perehtyä lähteisiin ja tehdä esseitä, niin osa kurssin suorituksesta voisi olla omaehtoista perehtymistä ja lukemista ja osa esseitä. Useimmilla kursseilla pitäisi tehtävien ja esseen tekemisen riittää kurssin suorituksena, eikä tenttejä tarvittaisi.”*

Myös ryhmätöiden teettämistä kritisoitiin, koska työssäkäyville opiskelijoille ne tuottivat ylimääräistä harmia aikataulujen yhteensovittamisen vaikeuden takia. Opettajien kiinnisaamisen sähköpostilla mainittiin olleen hankalaa ja se koettiin erittäin tärkeäksi, että opettajat olisivat tavoitettavissa opiskeluiden sujuvuuden takia. Opettajilta toivottiin myös jonkinlaista kirjallista palautetta koskien kurssien tehtäviä tai kurssikokonaisuuksia. Nyt osa oli kokenut, varsinkin opintojen alussa,

että vaatimuksista ja suoritusvaatimuksista oli runsaasti epäselvyyksiä. Kurssien arviointeihin ja eri suoritusten painotuksiin toivottiin myös muutosta ja selkeyttä. Opettajien koettiin painottavan tehtävien ja tenttien osuutta kokonaisarvosanoihin ilman yhtenäistä linjaa. Tämä aiheutti sen, että saman pistemäärän kurssien koettiin olevan keskenään tehtävämäärältään epäsuhdassa. Joissain tentti merkitsi enemmän kuin tehtävät, vaikka tehtäville olisi voitu antaa suurempi painoarvo. Monessa tapauksessa olisi voitu jättää joko tehtävät tai tentti kurssisuorituksesta pois riippuen siitä, kumpi palvelee vähemmän kurssin sisällön oppimisen kannalta.

*”Hienoa, että on voinut opiskella ammattikorkeakoulututkinnon työn ohessa. Ja vieläpä ilmaiseksi. Opettajat, varsinkin Kajaanin, ovat olleet ammattitaitoisia. Toivoisin kurssien arviointiin muutoksen siihen, että pelkkä tenttitulos määrää numeron, jos kurssilla on ollut lisäksi tehtäviä. Nykypäivän opiskelussa ulkoa opetteluun mahdollisuus pitäisi unohtaa ja katsoa kokonaisuutta. Esimerkiksi englannin kurssilla ”English for Tourism Professionals” tentti vaikutti 60 % arvosanaan. Kurssin arvioinnissa olisi pitänyt katsoa kokonaisuutta, aktiivisuutta tunnilla ja muiden tehtävien tekemistä. Työssäkäyvien mahdollisuus vapaavalintaisiin opintoihin olisi voitu toteuttaa paremmin. Vapaavalintaisia kursseja olisi voinut olla paremmin tarjolla.”*

Kielten opiskelun kehittämisestä ja kansainvälisyyden lisäämisestä opetuksessa oli jo aiemmassa kysymyksessä laajemmin käsitelty. Toinen usein mainittu asia oli silmiin pistävä oululaisten matkailuyritysten loistaminen poissaolollaan koulutuksen aikana. Sen tarkemmin ei tiedetty, johtuiko se koulutusprojektista tietämättömyydestä vai yrittäjien välinpitämättömyydestä koulutusta kohtaan. Informaation kulkuun toivottiin myös parannusta opettajien välillä, opettajien ja opiskelijoiden välillä sekä Kajaanin ammattikorkeakoulun ja Oulun ammattikorkeakoulun välillä. Oppilaista tuntui, että opettajat eivät aina tienneet, mitä muut opettajat opettivat kursseillaan. Usein tuntui tulevan opetettavien asioiden uudelleen läpikäymistä. Ne olisi voitu yhdistää ottamalla mukaan toistakin näkökulmaa tehtäviä tehdessä, jolloin opiskelijoiden työtaakka olisi keventynyt ja aikaa olisi säästynyt myös opettajilla. Kurssien jaksottamiseen ja siihen, mitä kursseja ja



kuinka laajoja on käynnissä päällekkäin, olisi toivottu enemmän huomiota. Eräs vastaaja otti esille huomion, että koko koulutuksen aikana ei käsitelty juurikaan yrittäjyyttä, vaikka se on matkailualalla erittäin tärkeä ja yleinen elinkeinohankinta ja työllistymistapa.

*”Yritystoiminnasta ei puhuttu mitään koko koulutuksen aikana. Joissakin kursseissa sivuttiin yrittäjyyttä pintapuolisesti. Liiketoimintasuunnitelman laatiminen lähinnä tulee mieleen. Mitä on yrittäminen, millaista on yrittäjän arki, millaista on olla pienyrittäjä, mikä on pienyrittämisen merkitys yhteiskunnalle tänä päivänä, millä tavalla yrittäminen aloitetaan, miten sitä kehitetään ja mihin sillä pyritään? Millaisia yrityksiä tarvitaan, millaiselle olisi tilausta, olisiko minusta yrittäjäksi? Mistä rahoitusta ja tukea yrittämiseen, onko yrittämisessä mitään järkeä, millainen matkailuyritys menestyy ja mitä menestyminen vaatii?”*

## 8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Johtopäätöksissä on tiivistettynä opiskelijoiden ja elinkeinoelämän vastauksien perusteella tehty analyysit. Ne ovat jaoteltuina neljään teemaan, jotka nousivat voimakkaimmin esille. Teemat ovat koulutuksen onnistuminen, tulevaisuuden näkymät, kehittämisen kohteet ja yhteistyön parantaminen. Nämä nousivat vastauksissa selkeimmin esille ja ovat tutkimuksen huomionarvoisimpia ja merkittävimpiä lopputuloksia.

### 8.1 Koulutuksen onnistuminen

Koulutus oli opetukseltaan ja sisällöltään korkeatasoinen ja vastasi suurimmalta osaltaan ennakko-odotuksia niin vaativuudeltaan kuin laadultaan. Koulutuksen onnistumista voidaan mitata myös sille asetettujen tavoitteiden saavuttamisella, jotka tulivatkin hyvin täytettyä. Tutkinnosta tulee olemaan konkreettista hyötyä valmistuneille joko heidän omassa työssään, pyrkiessään urallaan vaativampiin ja mielekkäämpiin tehtäviin tai hakiessaan jatko-opintoihin. Oulun seudulla koulutusta vastaavaa matkailualan työtä on tällä hetkellä haastavaa löytää maailmalla vallitsevan taloudellisen tilanteen takia, mutta korkeakoulutason koulutus antaa paremmat eväät pyrittäessä korkeammalle tasolle töissä tai opinnoissa.

Koulutuksen aloitus ja lopetus koettiin kiireisiksi ja kurssien kasaantuvan liiaksi, jonka osa opiskelijoista koki stressaavaksi. Lisäksi koulutushanke oli pituudeltaan normaalia lyhyempi, vaikka opinnot olivat yhtä laajat kuin nuorisoasteen restonomiopiskelijoilla. Hankkeiden luonteeseen kuuluu, että sillä on tiukka aloitus- ja lopetusajankohta, koska hankerahoitus on ennalta määrätty ainoastaan sille ajalle, kun se on käynnissä. Kaikesta huolimatta moni koki opintojen olleen raskaudeltaan siedettävän rajoissa ja aikataulutukseltaan sopeutettavissa, joten se miten kukin asian koki, on täysin kiinni yksilön omasta elämäntilanteesta ja voimavaroista.

Koulutuksen kansainvälinen puoli painottui kielten opetukseen, jonka tasoon oltiin pääasiassa tyytyväisiä. Englannin ja ruotsin kielten pakollisten kurssien opiskelun lisäksi oli mahdollista opiskella muun muassa venäjää vapaasti valittavina kesäopintoina. Tähän kuitenkin kaikilla ei ollut mahdollisuutta, vaikka halua olisi ollut, koska venäjän kielen taitoa peräänkuulutettiin useaan otteeseen koulutuksen alussa. Lisäksi kansainvälisyyden opiskelun keskittymistä kieliin kritisoitiin myös, koska kulttuurin tuntemuksen ja ulkomaisten yritysten toimintaan tutustuminen jäi pintapuoliseksi. Hyviä asioita kuitenkin olivat opintomatkat Pietariin ja Pohjois-Ruotsiin sekä mahdollisuus syventävän harjoittelujakson suorittamiseen ulkomailla.

## 8.2 Tulevaisuuden näkymät

Matkailualan näkymät ovat lupaavia lähitulevaisuudessa koko Pohjois-Suomessa, ja matkailu- ja ravitsemusalan restonomikoulutuksen järjestäminen Oulussa on merkki siitä, että kehityksen vaatimuksiin ja kasvuun pyritään vastaamaan. Koulutukselle pitäisi kuitenkin saada jatkuvuutta, jotta suotuisa kehitys ei pysähtyisi ja matkailusektorilla olisi käytössään osaavaa työvoimaa jatkossakin. Koulutus ei rajoitu pelkästään restonomikoulutukseen, vaan muidenkin alojen erityisosajat voivat olla mukana Oulun seudun matkailusektorin kehittämisessä. Markkinointi on erittäin tärkeää niin kotimaassa kuin ulkomailla, koska pitää osata myös myydä, että matkailijavirtaa saadaan kasvatettua.

Tulevien matkailualan ammattilaisten kansainväliset taidot, kuten kielitaito ja kulttuurien tuntemus, ovat ulkomaisten kontaktien ja matkailijoiden hankinnassa keskeisessä osassa. Koulutuksen pitäisi yltää myös johtajatasolle ja liiketoimintaosaamiseen, koska matkailualalla tarvitaan vahvoja visionaareja sekä yrittäjäyys on alalla yleistä ja toiminnan kehittymisen ja kasvun kannalta elintärkeää.

### 8.3 Kehittämisen kohteet

Oulun seudun matkailu tarvitsee kehittämistä, jotta alueen matkailulliset voimavarat saataisiin paremmin hyödynnettyä ja vetovoimatekijät vahvemmiksi. Yhteistyötä tulisi lisätä matkailualan yrittäjien ja toimijoiden kesken niin alueen sisällä kuin lähialueiden matkailukeskittymien välillä. Resurssien yhdistäminen olisi järkevää taloudellisesti vaikeina aikoina. Vetovoimatekijöiden lisäämiseksi tarvitaan parempaa ohjelmalveluiden tuotteistamista ja markkinointia. Tarvittaisiin myös matkailualan toimijoiden ja yrittäjien yhteisiä hankkeita, joilla olisi yhteiset pitkän tähtäimen päämäärät. Alueen oppilaitoksilla on myös tärkeä rooli, koulutuksen lisäksi, uuden tiedon luojina sekä tutkimusten tekijänä.

### 8.4 Yhteistyön parantaminen

Verkostoitumisen edistämiseksi voitaisiin järjestää matkailuseminaareja, joissa yrittäjät ja matkailualan toimijat kohtaisivat. Seminaareissa olisi hyvä käsitellä ajankohtaisia teemoja ja esitellä matkailualan uusinta tietoa ja markkinatutkimuksia. Niissä voisi myös olla puhumassa kansainvälisesti tunnettuja matkailualan kouluttajia ja asiantuntijoita. Teemoina voisivat olla esimerkiksi matkailualan trendit, palvelutuotteet ja vetovoimatekijöiden tuotteistaminen.

Yhteistyön toivotaan jatkuvan koululaitosten ja yrittäjien välillä, mutta koulutuksia suunniteltaessa tulisi ottaa enemmän yrittäjien ja kenttäväen toiveita huomioon siitä, minkälaisia ammattilaisia ja minkälaisiin tarpeisiin työvoimaa tarvittaisiin. Tosin opiskelijat kokivat, että yrittäjät eivät juuri olleet tietoisia koulutuksen olemassaolosta hakiessaan harjoittelupaikkoja ja opinnäytetyön aiheita. Moni oli huomionnut yrittäjien poissaolon myös koulutuksen aikana, mutta sitä, että johtui-ko poissaolo kiinnostuksen vai ajan puutteesta tai informaatiokatkoksesta, ei osattu sanoa.

## 9 POHDINTA

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää Matkailun palveluliiketoimintaosaamisen kehittäminen Oulun seudulla –hankkeen onnistumista ja sen vaikutuksia Oulun matkailuun. Tutkimuksen kohderyhminä olivat Matkailun koulutusohjelmassa opiskelleet opiskelijat ja hankkeessa mukana olleet yhteistyökumppanit sekä Oulun seudulla toimivat matkailualan yritykset. Tutkimukseen valituilla elinkeinon edustajilla oli selkeä yhteys koulutushankkeeseen opiskelijayhteyksien kautta.

Opinnäytetyön tuloksien mukaan Oulun seudun matkailu tarvitsee vielä paljon kehittämistä niin asenteellisella kuin konkreettisella tasolla. Yrittäjien ja toimijoiden vastauksista käy selkeästi ilmi tarve korkeakoulutasoisen matkailun koulutuksen vakinaistamisesta Oulun seudulle. Opiskelijoiden osalta vastauksista välittyy tyytyväisyys koulutuksen korkeatasoiseen sisältöön ja uusien mahdollisuuksien avautuminen niin työ- kuin koulutusmarkkinoilla.

Opinnäytetyömme viivästyi alkuperäisestä aikataulustaan, joka alun perin oli suunniteltu liian tiukaksi. Työ valmistui kuitenkin ajoissa hyödyntäen hankkeen loppuraportointia sekä -tiedotusta. Teoriaan tutustuminen ja teoriaosuuden kirjoittaminen sujuivat hyvin ja materiaalia oli suhteellisen helppo löytää. Vastauksien saaminen yrittäjiltä ja yhteistyökumppaneilta kyselyymme oli osittain haasteellista. Lopulta kuitenkin saimme tarpeellisen määrän vastauksia luotettavan tutkimuksen tekemiseen.

Työskentelyprosessin aikana on oppinut joustavan yhteistyön merkityksen, koska aikatauluista on täytynyt sopia monen eri osapuolen kanssa ja asioista on täytynyt tehdä myös kompromisseja. Työtä on ollut hyvä tehdä parityöskentelynä, koska asioihin on tällä tavoin saanut eri näkökulmia ja työn kokonaisuus on hahmottunut laajemmin. Työn tekemisen aikana on pidetty yhteyttä ohjaaviin opettajiin ja heiltä olemme saaneet hyödyllisiä neuvoja ja kannustusta työn loppuun saattamiseen. Opinnäytetyön tekeminen on opettanut sekä toiminut hyvänä oppaana asiakirjoittamiseen ja laadullisen tutkimuksen tekemiseen.

Kyselyyn vastanneet opiskelijat olivat oikein toiveikkaita tulevaisuudestaan ja uskoivat vahvasti saavansa koulutusta vastaavaa työtä tulevaisuudessa. Hyvin realistisesti he arvioivat työnsaannin olevan Oulun seudulla vähintäänkin haastavaa lähitulevaisuudessa. Kyselyn tekohetken jälkeen taloustilanne globaalisti on synkentynyt ja Suomessa julkaistaan uutisia kuukausittain suurten yritysten yhteistoimintaneuvotteluista ja massiivisista irtisanomisista. Taloustaantuma tuntuu vain kiihtyvän, eikä pohjaa ole vielä näkyvissä. Pelkästään Oulun seudulta on kadonnut kolmetuhatta työpaikkaa muutaman viime vuoden aikana ja se vaikuttaa negatiivisesti kaupungin tuloihin. Matkailu on yksi Oulun seudun kasvutoimialoista, joka vaatii vielä paljon työtä ja taloudellisia resursseja. Yhteistyö yrittäjien ja julkisen sektorin välillä markkinoinnissa, matkailupalvelujen kehittämisessä, tuotteistamisessa ja messumatkojen toteutuksessa on erityisen tärkeää.

## LÄHTEET

Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. Tampere: Osuuskunta vastapaino.

BusinessOulu. 2014. Oulun matkailun tunnuslukuja. Saatavilla:  
<http://www.businessoulu.com/media/oulu1213.pdf> (Luettu 3.7.2014).

BusinessOulu. n.d.a. Capital of Northern Scandinavia – Pohjoisen Scandinavian pääkaupunki vetää matkailijoita. Saatavilla:  
<http://www.businessoulu.com/fi/yrityksille/toimialat/matkailu.html> (Luettu 3.7.2014).

BusinessOulu, n.d.b. Matkailusta kasvutoimiala. Saatavilla:  
<http://www.businessoulu.com/fi/yrityksille/toimialat/matkailu/matkailun-kehittaminen.html> (Luettu 1.7.2014).

BusinessOulu, 2014. Oulun seudun matkailustrategian päivitys 2020 ja toimenpideohjelma 2014 – 2020. Oulu: Oulun kaupungin painatuskeskus.

Cooper, C., Fletcher, J., Fyall, A., Gilbert, D. & Wanhill, S. 2008. Tourism Principles and Practice. Fourth Edition. Essex, England: Pearson Education Limited.

Eriksson, P. & Koistinen, K. 2005. Monenlainen tapaustutkimus. Kerava: Savion Kirjapaino Oy.

European Commission, 2004. Project Cycle Management Guidelines. Saatavilla:  
[http://ec.europa.eu/europeaid/multimedia/publications/documents/tools/europeaid\\_adm\\_pcm\\_guidelines\\_2004\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/europeaid/multimedia/publications/documents/tools/europeaid_adm_pcm_guidelines_2004_en.pdf) (Luettu 28.7.2014).

Gröhn, K., Järvinen, M. & Kavonius, V. 2010. Suomen aluekehittämisstrategia 2020. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö.

Hirsjärvi, S. ja Hurme, H. 2001 Tutkimushaastattelu. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S. Remes, P & Sajavaara, P. 2008. Tutki ja kirjoita. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Kemppainen, J & Määttä, M. 2014. Matkailusta 800 työpaikkaa Oulun seudulle. Kaleva 1.7.2014, 2K2.

Kauppa- ja teollisuusministeriö. 2006. Suomen matkailustrategia vuoteen 2020 & Toimenpideohjelma vuosille 2007-2013. Saatavilla: [http://ktm.elinar.fi/ktm\\_jur/ktmjur.nsf/all/3D61DB118241A034C22571800022FEC4/\\$file/jul21elo\\_2006\\_netti.pdf](http://ktm.elinar.fi/ktm_jur/ktmjur.nsf/all/3D61DB118241A034C22571800022FEC4/$file/jul21elo_2006_netti.pdf) (Luettu 31.8.2014).

Manner-Suomen ohjelma-asiakirja 2007 – 2013. 2008. Helsinki: Edita Prima Oy.

Matkailun palveluliiketoiminta osaamisen kehittäminen Oulun seudulla – hankkeen 9. ohjausryhmän kokous. 23.5.2014.)

Opetusministeriö 2002. Aluekehittämisstrategia vuosina 2003 - 2013. Helsinki: Kirjapaino Snellman Oy.

Oulun kaupunki 2008. Oulun seudun matkailun kokonaisvaltainen kehittämissuunnitelma master plan. Saatavilla: <http://oulu.ouka.fi/seutu/pdf/Matkailun%20master%20plan%20tiivistelma.pdf> (Luettu 27.7.2014).

Oulun kaupunki 2013. Oulun matkailun tunnuslukuja, 2012. Saatavilla: <http://www.art-travel.fi/tuoteryhmat/documents/Oulu1112.pdf> (Luettu 7.6.2014).

Oulun kaupunki, n.d. Tietoa uudesta Oulusta. Saatavilla: <http://www.ouka.fi/oulu/uusi-oulu/mallisivu-peruspohjalla> (Luettu 8.6.2014).

Oulun kaupunkiseudun markkinointiyhteistyö 2010. Strateginen suunnittelu. Saatavilla: [http://www.ouka.fi/c/document\\_library/get\\_file?uuid=ade2bb97-038e-491b-ad5f-824e075b0266&groupId=78560](http://www.ouka.fi/c/document_library/get_file?uuid=ade2bb97-038e-491b-ad5f-824e075b0266&groupId=78560) (Luettu 3.9.2014).

OuluOn extranet, 2014. Saatavilla: <http://extranet.ouluon.fi/etusivu/> (Luettu 3.9.2014).

Pitkäranta, A. 2010. Laadullisen tutkimuksen tekijälle. Satakunnan AMK. Saatavilla:



[http://www.samk.fi/download/13153\\_Laadullisen\\_tutkimuksen\\_tyokirja\\_APitkaran.ta.pdf](http://www.samk.fi/download/13153_Laadullisen_tutkimuksen_tyokirja_APitkaran.ta.pdf) (Luettu 4.6.2014).

Pohjois-pohjanmaan liitto. a. Matkailun alueorganisaatio. Saatavilla: [http://www.pohjois-pohjanmaa.fi/pohjois-pohjanmaan\\_liitto/matkailun\\_alueorganisaatio](http://www.pohjois-pohjanmaa.fi/pohjois-pohjanmaan_liitto/matkailun_alueorganisaatio) (Luettu 22.8.2014).

Pohjois-Pohjanmaan liitto. b. Matkailun kehittämistoimikunta. Saatavilla: [http://www.pohjois-pohjanmaa.fi/pohjois-pohjanmaan\\_liitto/matkailun\\_alueorganisaatio/matkailun\\_kehittamistoimikunta](http://www.pohjois-pohjanmaa.fi/pohjois-pohjanmaan_liitto/matkailun_alueorganisaatio/matkailun_kehittamistoimikunta) (Luettu 28.8.2014).

Pohjois-Pohjanmaan liitto 2011c. Pohjois-Pohjanmaan Matkailustrategia 2015. Julkaisu A:53.

Rakennerahastotietopalvelu 2007a. EAKR- JA ESR-Projektit Suomessa ohjelmakaudella 2007–2013. Projektikoodi S11241. Saatavilla: <https://www.eura2007.fi/rrtiepa/projekti.php?projektikoodi=S11241> (Luettu 29.6.2014).

Rakennerahastotietopalvelu 2007b. EAKR- JA ESR-Projektit Suomessa ohjelmakaudella 2007–2013. Projektikoodi S11611. Saatavilla: <https://www.eura2007.fi/rrtiepa/projekti.php?projektikoodi=S11611> (Luettu 29.6.2014).

Ruuska, K. 2007. Pidä projekti hallinnassa. 6. painos. Helsinki: Gummerus Kirjapaino Oy.

Sarajärvi & Tuomi, 2012. Laadullinen tutkimus ja sisältöanalyysi. Vantaa: Hansaprint Oy.

Silfverberg, P. 2007. Ideasta projektiksi. Helsinki: Edita Prima Oy.

Tilastokeskus. n.d. Kuntien avainluvut. Oulu. Saatavilla: <http://www.stat.fi/tup/kunnat/kuntatiedot/564.html> (Luettu 1.6.2014).

Työ- ja elinkeinoministeriö, 2012a. EU:n alueellinen kilpailukyky ja työllisyys – tavoite. Saatavilla: [http://www.tem.fi/alueiden\\_kehittaminen/eu\\_n\\_alue-](http://www.tem.fi/alueiden_kehittaminen/eu_n_alue-)

[\\_ja\\_rakennepolitiikka/rakennerahasto-ohjelmat\\_2007-2013/eu\\_n\\_alueellinen\\_kilpailukyky-\\_ja\\_tyollisyystavoite](#) (Luettu 17.7.2014).

Työ- ja elinkeinoministeriö, 2013b. EU:n rakennerahasto-ohjelmat 2007–2013.

Saatavilla: [http://www.tem.fi/alueiden\\_kehittaminen/eu\\_n\\_alue-\\_ja\\_rakennepolitiikka/rakennerahasto-ohjelmat\\_2007-2013](http://www.tem.fi/alueiden_kehittaminen/eu_n_alue-_ja_rakennepolitiikka/rakennerahasto-ohjelmat_2007-2013) (Luettu 15.7.2014).

## LIITTEET

Olemme restonomiopiskelijoita matkailun koulutusohjelmassa ja teemme opinnäytetyötä Matkailun palveluliiketoimintaosaamisen kehittäminen Oulun seudulla – hankkeesta. Tutkimuksemme tavoitteena on selvittää hankkeella Oulun seudulla saavutettuja hyötyjä. Tämä kysely on suunnattu koulutushankkeessa mukana oleville yhteistyökumppaneille, joissa restonomiopiskelijat ovat olleet työharjoittelussa tai tehneet opinnäytetöitä. Vastaukset käsittelemme nimettömästi ja luottamuksellisesti.

1. Millä tavalla mielestänne Oulun seudun matkailua tulisi kehittää? Mihin pitäisi panostaa?
2. Voisivatko ammattikorkeakoulut ja Oulun Yliopisto tehdä enemmän yhteistyötä matkailualan kehittämiseksi? Millä tavalla?
3. Näettekö tarvetta kouluttaa lisää matkailualan osaajia Oulun seudulle? Minkälaista osaamista heillä mielestänne tulisi olla?
4. Mitä mieltä olette matkailualan ammattilaisten seminaaripäivistä ja työpajoista, joissa alan toimijat löytäisivät toisensa ja jakaisivat keskenään informaatiota? Minkälaisia aiheita tämäntyyppisissä tilaisuuksissa mielestänne tulisi käsitellä?
5. Millaista palautetta haluatte antaa koulutushankkeen järjestäjille ja tuleville matkailualan restonomeille?

Kiitokset ajastanne ja vastauksistanne!

Hannu Hautanen ja Jaana Savilampi

Kajaanin ammattikorkeakoulu

Yhteystiedot:

Hannu Hautanen

[hannu.hautanen@gmail.com](mailto:hannu.hautanen@gmail.com)

040 771 7818

Jaana Savilampi

[jaana.savilampi@gmail.com](mailto:jaana.savilampi@gmail.com)

050 575 1820

Pekka Oikarinen

Matkailualan restonomikoulutuksen lehtori, projektipäällikkö

[pekka.oikarinen@kamk.fi](mailto:pekka.oikarinen@kamk.fi)

(08) 6189 9399

Olemme restonomiopiskelijoita matkailun koulutusohjelmassa ja teemme opinnäytetyötä Matkailun palveluliiketoimintaosaamisen kehittäminen Oulun seudulla – hankkeesta. Tutkimuksemme tavoitteena on selvittää hankkeella saavutettuja hyötyjä Oulun seudulla. Tämä kysely on suunnattu koulutushankkeessa mukana oleville yrityksille, joissa restonomiopiskelijat ovat olleet työharjoittelussa tai tehneet opinnäytetöitä. Vastaukset käsittelemme nimettömästi ja luottamuksellisesti.

1. Saitteko tietoa Matkailun palveluliiketoimintaosaamisen kehittäminen Oulun seudulla – hankkeesta ennen opiskelijoiden yhteydenottoja? Jos saitte, niin mitä kautta?
2. Millaisia odotuksia tai toiveita teillä on siitä, miten matkailualan koulutushankkeet hyödyntäisivät yritystänne tai matkailua Oulun seudulla?
3. Koitteko, että opiskelijoiden tekemä työharjoittelu tai opinnäytetyö toi yrityksellenne konkreettista hyötyä?
4. Oletteko rekrytoimassa lähiaikoina henkilökuntaa ja aiotteko hyödyntää tulevien matkailun restonomien viimeisintä matkailualan ammattitaitoa ja tietoutta?
5. Näettekö tarvetta matkailualan ammattilaisten seminaaripäiville ja työpaikoille, joissa alan toimijat löytäisivät toisensa ja jakaisivat keskenään informaatiota? Minkälaisia aiheita tämäntyyppisissä tilaisuuksissa mielestänne tulisi käsitellä?

6. Millaista palautetta haluatte antaa koulutushankkeen järjestäjille ja tuleville matkailualan restonomeille?

Kiitokset ajastanne ja vastauksistanne!

Hannu Hautanen ja Jaana Savilampi  
Kajaanin Ammattikorkeakoulu  
Matkailun koulutusohjelma

Yhteystiedot:

Hannu Hautanen  
[hannu.hautanen@gmail.com](mailto:hannu.hautanen@gmail.com)  
040 771 78 18

Jaana Savilampi  
[jaana.savilampi@gmail.com](mailto:jaana.savilampi@gmail.com)  
050 575 18 20

Pekka Oikarinen  
Matkailualan restonomikoulutuksen lehtori, projektipäällikkö  
[pekka.oikarinen@kamk.fi](mailto:pekka.oikarinen@kamk.fi)  
(08) 6189 9399

Teemme opinnäytetyötä Matkailun palveluliiketoimintaosaamisen kehittäminen Oulun seudulla – hankkeesta. Tutkimuksemme tavoitteena on selvittää hankkeella saavutettuja hyötyjä. Tämä kysymyslomake on suunnattu koulutushankkeessa mukana oleville res-  
tonomiopiskelijoille. Kyselyyn voi vastata nimettömästi ja vastaukset käsitellään luottamuk-  
sellisesti. Voit vastata kysymyksiin omien näkemystesi ja tuntojesi mukaan.

1. Miten koulutus on vastannut ennakko-odotuksiasi?
  - a. Opetuksen taso
  - b. Vaativuus
2. Miten olet hyötynyt koulutuksesta?
  - a. Urakehitys
  - b. Työllistyminen
  - c. Tutustuminen alan toimijoihin/yrittäjiin
3. Millaisia tulevaisuuden suunnitelmia sinulla on?
  - a. Hakeutuminen töihin matkailualalle
  - b. Jatko-opinnot yliopistossa tai ylempi amk-tutkinto
4. Miten koit työmäärän jakautumisen koulutuksen aikana?
  - a. Oliko lukukausien opintokokonaisuudet mielestäsi suunniteltu hyvin?
  - b. Koitko jonkun lukukauden tai ajanjakson erityisen raskaana tai helppona?

5. Huomioitiinko opetuksessa kansainvälisyys? (opintomatkat, harjoittelu ulkomailla ja mahdollisuus vieraiden kielten opiskeluun, muu kuin englantia ja ruotsia)
6. Kehitysehdotuksia tulevia matkailualan koulutuksia varten? Ruusuja ja risuja? Sana on vapaa.

Kiitos vastauksista!

Hannu ja Jaana